2012 Ciudad de San Antonio Encuesta Comunitaria

INFORME FINAL

Presentado a

La Ciudad de
San Antonio, Texas

ETC Institute
725 W. Frontier Circle
Olathe, KS
66061

Agosto 2012

Contenido

Resumen del Reporte..... i

Sección 1: Diagramas y Gráficos..... 1

Sección 2: 2008-2012 Análisis Comparativo..... 37

Sección 3: Comparaciones con el Promedio Nacional..... 56

Sección 4: Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar ... 58

Sección 5: Instrumento de Encuesta 62

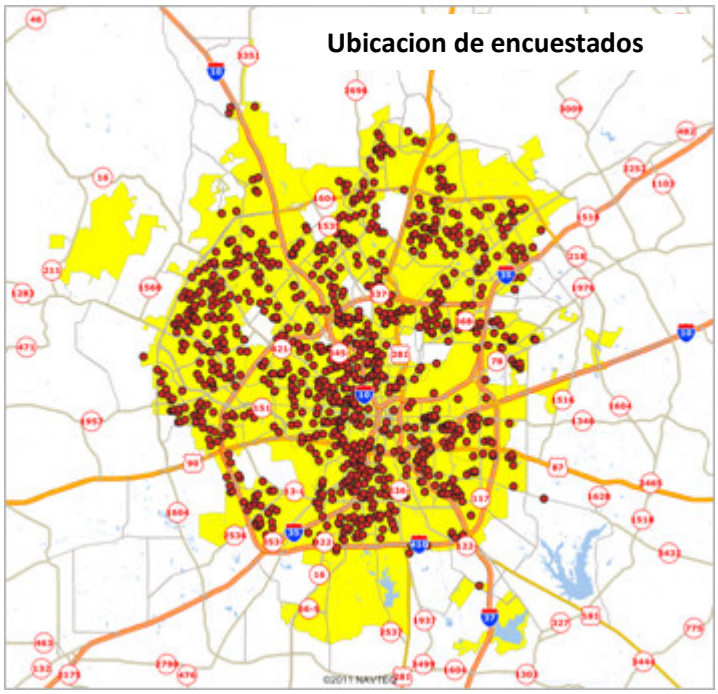
2012 San Antonio Encuesta Comunitaria Informe Resumen Ejecutivo

VISTA GENERAL Y METODOLOGÍA

Vista General. ETC Institute realizó una encuesta comunitaria de la Ciudad de San Antonio a finales de mayo y principios de junio de 2012. El propósito de la encuesta era evaluar objetivamente la satisfacción del residente con la entrega de servicios de la ciudad y para reunir información acerca de las prioridades para la Ciudad.

Metodología. La encuesta fue realizada en Inglés y Español a una muestra aleatoria de 1,011 residentes por teléfono. Al menos 100 encuestas fueron completadas en cada uno de los diez distritos de la Ciudad del consejo. Los resultados de la muestra aleatoria de 1,011 hogares tienen un nivel de confianza del 95% con una precisión de al menos +/- 3%.

Ubicacion de encuestados. Para entender mejor qué tan bien los servicios están siendo entregados en diferentes partes de la ciudad, el domicilio de los encuestados se llevó a geocodificar. Los puntos en el mapa a la derecha muestran la distribución de los encuestados sobre la base de la ubicacion de su casa.

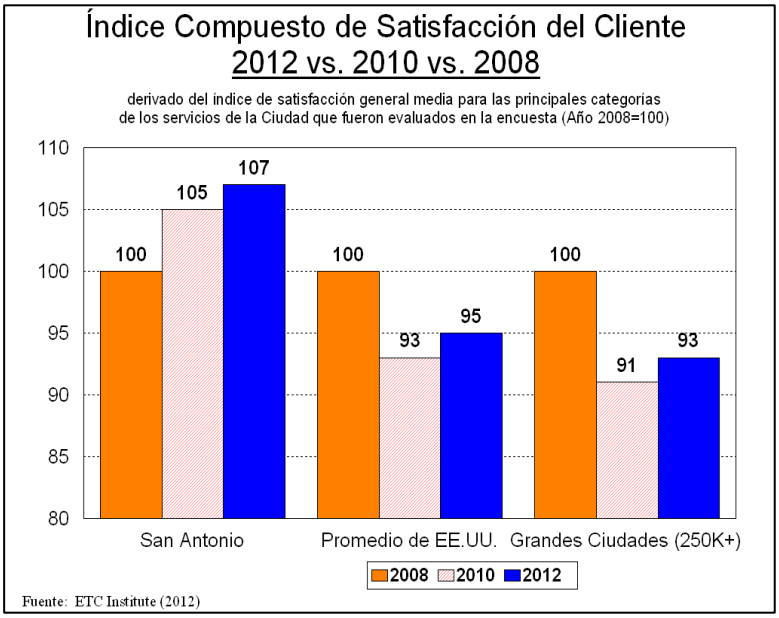


No sé. El porcentaje de "no sé" y "no opinión" respuestas ha sido excluidas de los gráficos que muestran las tendencias del 2008 al 2012 para facilitar las comparaciones válidas. Ya que el número de "no sé" y "no opinión" respuestas muchas veces refleja la utilización y conocimiento de los servicios de la ciudad, el porcentaje de "no sé" y "no opinión" respuestas se ha proporcionado en el Apéndice D.

PRINCIPALES RESULTADOS

- **Satisfacción General con la Calidad de los Servicios de la Ciudad ha Mejorado**. El porcentaje de residentes que calificaron la calidad general de los servicios de la Ciudad como "excelente" o "bueno" aumentó del 65% en el 2010 al 69% en el 2012. En comparación con los resultados de una encuesta nacional que fue administrado por ETC Institute en abril del 2011 a los residentes que viven en las ciudades estadounidenses con poblaciones de 250,000 o más, la satisfacción general con los servicios municipales en San Antonio fue un 21% por encima del promedio nacional. La calificación de la Ciudad de satisfacción general de 69% también fue mayor que otras ciudades grandes en Texas, incluyendo Dallas (61%), Houston (52%), Fort Worth (58%), y Austin (65%).

- **Satisfacción General con los Servicios de la Ciudad Sigue Mejorando.** Para evaluar el cambio en la satisfacción general de los años anteriores, ETC Insitute desarrolló un Índice de Satisfacción compuesto para la Ciudad. El Índice de Satisfacción del Cliente compuesto se deriva de la calificación media dada para todos los servicios de la ciudad que fueron evaluados en el 2008, 2010 y 2012, el índice se calcula dividiendo la calificación media del año en curso por la calificación media a partir del 2008 y luego multiplicando el resultado por 100. El siguiente gráfico muestra el Índice de Satisfacción del Cliente compuesto para el año 2008, 2010 y 2012 para la Ciudad de San Antonio, todas las ciudades de EE.UU., y las grandes ciudades con poblaciones de más de 250,000. Mientras que los índices de satisfacción del cliente compuesto para todas las ciudades de Estados Unidos y las grandes ciudades de Estados Unidos mejoró 2 puntos a partir del 2010, las calificaciones del índice aún no han recuperado al año de referencia índice de calificación de 100. En comparación, el Índice de Satisfacción del compuesto de la Ciudad de San Antonio mejoró 2 puntos a partir del 2010 y 7 puntos a partir del 2008. Líderes de la ciudad de San Antonio deben ser elogiados por sus esfuerzos para mantener altos niveles de servicio.



- **La Satisfacción con las Categorías más Importantes de los Servicios de la Ciudad ha Mejorado.** Entre las doce categorías principales de servicios de la Ciudad que fueron valorados en 2010 y 2012, el porcentaje de residentes que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" con el rendimiento de la ciudad mejoró en ocho áreas. Los aumentos más importantes incluyeron satisfacción con el aeropuerto internacional (+8%) y servicios de parques y recreación (5%). La única disminución significativa fue la ejecución del código que se redujo de 67% en 2010 al 54% en 2012.

- En comparación con los resultados de una encuesta nacional que fue administrado por ETC Institute en abril del 2011 a los residentes que viven en las ciudades estadounidenses con poblaciones de 250,000 o más, San Antonio clasificó igual o superior a el promedio nacional en todas las categorías principales de la ciudad de servicios que eran comparados.
- Las categorías principales de los servicios de la Ciudad que fueron identificadas como ventajas comparativas, porque los niveles de satisfacción eran más de 5% por encima del promedio nacional son los siguientes:

VENTAJAS Comparativas

- La ejecución del código (+12%)
- Obras públicas (+11%)
- Servicios de biblioteca pública (+10%)
- Programas y instalaciones de parques y recreación (+9%)
- Servicios de seguridad de la policía (+5%)
- Los servicios de desechos sólidos (+5%)

DEFICIENCIAS Comparativas

- Ninguno

En comparación con otras grandes ciudades de Texas, la ciudad de San Antonio tuvo el más alto nivel o el segundo más alto de satisfacción en todas las áreas que se muestran en la tabla siguiente.

Índices de Satisfacción de las Cinco Mayores Ciudades de Texas

Servicio	Houston	Fort Worth	Austin	Dallas	San Antonio	Clasificación de San Antonio
Fuego	89%	88%	87%	86%	99%	1st
Biblioteca	No se preguntó	80%	74%	78%	88%	1st
Desechos Sólidos	74%	71%	82%	73%	79%	2nd
3-1-1 / Servicio al Cliente	53%	60%	70%	50%	77%	1st
Parques	52%	63%	76%	50%	75%	2nd
Policía	59%	77%	71%	56%	73%	2nd
Cuidado de los Animales	42%	49%	61%	36%	55%	2nd
Código	40%	46%	41%	40%	54%	1st
Obras Públicas	39%	36%	42%	33%	48%	1st

[Notas: Los datos de satisfacción de los servicios de bomberos/emergencia médica, aeropuertos, servicios de desarrollo, planificación y salud/servicios sociales no estaban disponibles. Datos estaban disponibles de los servicios de bombeross y se dispuso en el lugar de los servicios de bomberos / emergencia médica].

- **Los Servicios que los Residentes Consideran Más Importantes Para la Ciudad Proveer**. Entre las 13 principales categorías de los servicios de la Ciudad que fueron evaluados, los cuatro servicios que los residentes sentían eran los más importantes para la ciudad proveer son: (1) servicios de seguridad de la policía, (2) servicios de obras públicas, (3) los servicios de bomberos y emergencia médica, y (4) servicios sociales y de salud. Estas cuatro categorías de servicios de la ciudad fueron los principales cuatro servicios clasificados en el año 2010.

- **Clasificaciones de la Ciudad han Mejorado.** El porcentaje de residentes que calificaron la ciudad como un lugar "excelente" o "bueno" para vivir aumentó un 2% del 85% en el 2010 a 87% en el 2012. El porcentaje de residents que calificaron la ciudad como un lugar "excelente" o "bueno" para criar una familia aumentó un 2% del 83% en el 2010 a 85% en el 2012. El porcentaje de residents que calificaron la ciudad como un lugar "excelente" o "bueno" para retirarse aumentó un 4% del 82% en el 2010 a 86% en el 2012. El porcentaje de residents que calificaron la ciudad como un lugar "excelente" o "bueno" para trabajar aumentó un 4% del 73% en el 2010 a 77% en el 2012.

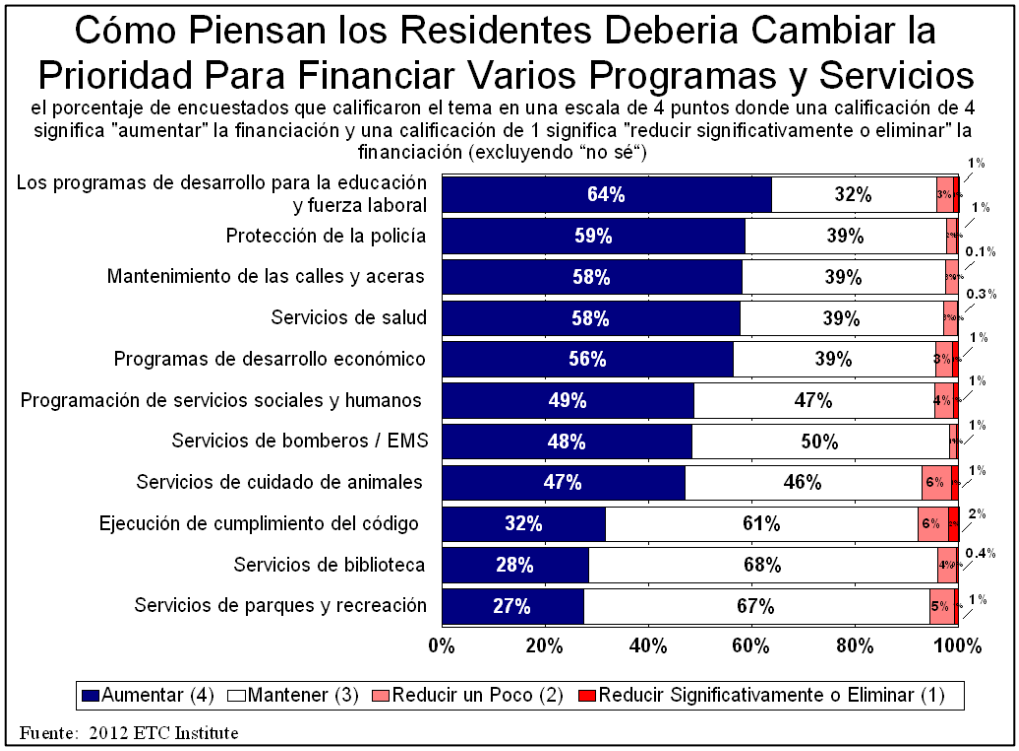
- En comparación con los resultados de una encuesta nacional que fue administrado por ETC Institute a los residentes que viven en las ciudades estadounidenses con poblaciones de 250,000 o más, la ciudad de San Antonio clasificó superior del promedio de la ciudad como un lugar para vivir, criar una familia, trabajar y retirarse; los servicios que se identificaron como las ventajas comparativas son las siguientes:

- **<u>VENTAJAS Comparativas</u>**
  - Percepciones de la ciudad como un lugar para retirarse (+26%)
  - Percepciones de la ciudad como un lugar para criar una familia (+14%)
  - Percepciones de la ciudad como un lugar para vivir (+9%)

  <u>DEFICIENCIAS Comparativas</u>
  - Ninguno

- **El Porcentaje de Residentes que Piensan que la Ciudad Escucha a los Ciudadanos y Actúa Sobre las Preocupaciones de los Ciudadanos ha Aumentado.** El porcentaje de residentes que estuvieron "muy de acuerdo" o "de acuerdo" con la afirmación de que "La Ciudad de San Antonio escucha a sus ciudadanos" aumentó un 3% de 53% en el 2010 a 56% en el 2012. El porcentaje de residentes que estuvieron "muy de acuerdo" o "de acuerdo" con la afirmación de que "La Ciudad de San Antonio actúa sobre las preocupaciones de sus ciudadanos" aumentó un 5% de 51% en el2010 a 56% en el 2012.

- **Cómo Las Prioridades de Financiamiento Para los Servicios de la Ciudad Debe Cambiar en el Próximo Presupuesto**. Se les pidió a los residentes que indicaran si la prioridad que se coloca sobre la financiación de los diferentes servicios debe aumentar, mantenerse (permanecer casi iguales), reducir un poco, o reducir significativamente/ eliminar en el próximo presupuesto. Los resultados se muestran en la tabla a continuación.



PRINCIPALES RESULTADOS POR ÁREA

Servicios de Seguridad de la Policía

Los servicios de policía por los cuales los residentes estuvieron más saisfechos, basado en una combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, fueron los siguientes: protección policial (88%), qué tan rápido la policía responde a las emergencias (80%) y la ejecución de las leyes de tráfico locales (80%). El servicio de la policía que los residentes sinteron era más importante para la ciudad ofrecer fue la prevención del crimen.

- **Cómo la Satisfacción con la Seguridad de la Policía ha Cambiado.** No hubo cambios significativos en los niveles de satisfacción para cualquiera de los servicios de seguridad de la policía que fueron calificadas a partir de 2010.

- **Cómo la Seguridad de la Policía se Compara con el Promedio Nacional.** Todos los servicios de seguridad de la policía fueron identificados como ventajas comparativas, porque los niveles de satisfacción con los servicios de seguridad de la policía fueron más de 5% por encima del promedio nacional en cada una de las áreas que fueron calificados como:

  VENTAJAS Comparativas
  - Prevención del crimen (+31%)
  - La ejecución de las leyes de tráfico locales (+26%)
  - Protección policial local (+20%)
  - Qué tan rápido la policía responde a las emergencias (+15%)

DEFICIENCIAS Comparativas

- Ninguno

- **Cómo la Satisfacción General con los Servicios de Policía Compara a las Ciudades de un Tamaño Similar.** En comparación con otras ciudades de tamaño similar, los residentes de San Antonio calificaron la satisfacción general con los servicios de policía como Segundo Mayor; Fort Worth tuvo la calificación más alta. La calificación de San Antonio's por los servicios de policía fue un 7% más alto que el promedio de las 7 ciudades con datos comparables (ver sección 4).

Bomberos y Servicios Médicos de Emergencia

Los servicios de bomberos y de emergencia médica que los residentes se mostraron más satisfechos, basado en una combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, fueron la calidad de los servicios contra incendios (99%) y qué tan rápido los bomberos responden a las emergencias (98%). El servicio de bomberos y de emergencia médica que los residentes sentíeron era más importante para la Ciudad mejorar fue qué tan rápido los servicios médicos de emergencia responden.

- **Cómo la Satisfacción con los Servicios de Bomberos y Emergencia Médica ha Cambiado.** Índices de satisfacción se mantuvo igual o mostraron una ligera mejora en 5 de los 6 servicios de bomberos y de emergencia medica clasificados a partir del 2010, sin embargo, ninguno de los cambios a partir del 2010 fueron estadísticamente significativos.

- **Cómo los Servicios de Bomberos y Emergencia Médica se Compara con el Promedio Nacional.** Todo los servicios de bomberos y emergencia médica fueron identificados como ventajas comparativas, porque los niveles de satisfacción fueron un 5% por encima del promedio nacional:

VENTAJAS Comparativas

- Prevención y educación de incendios (+23%)
- La calidad general de los servicios de bomberos (+11%)
- Qué tan rápido los bomberos responden (+11%)
- Qué tan rápido los servicios médicos de emergencia responden (+10%)

DEFICIENCIAS Comparativas

- Ninguno

- **Cómo La satisfacción General con los Servicios de Bomberos Compara a las Ciudades de un Tamaño Similar**. En comparación con otras ciudades de tamaño similar, los residentes de San Antonio calificaron la satisfacción general con los servicios de bomberos más alto. La calificación de San Antinio por los servicios de bomberos fue 11% más alto que el promedio de las 7 ciudades con datos comparables (ver sección 4).

Servicios de Obras Públicas

Los Servicios de Obra Públicas que los residentes se mostraron más satisfechos, basado en el porcentaje combinado de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los que tenían una opinión, fueron las siguientes: control de inundaciones (78%), los esfuerzos para mantener limpia las calles del vecindario (72 %) y la sincronización de las señales de tráfico (71%). Los servicios de obras públicas que los residentes sentíeron eran los más importantes de la Ciudad para proveer fueron: (1) reparación de calles y (2) reparaciones rápidas de baches.

- **Cómo la Satisfacción con Obras Públicas ha Cambiado.** No hubo mejoras significativas en los índices de satisfacción para cualquiera de los servicios de obras públicas clasificados a partir del 2010. El servicio de obras públicas que mostró una disminución significativa en los niveles de satisfacción fue el mantenimiento de las aceras (-4%).

- **Cómo los Servicios de Obras Pública Compara con el Promedio Nacional.** Todos los servicios de obras públicas clasificaron por encima del promedio nacional. El servicio que se identificó como una ventaja comparativa porque el nivel de satisfacción fue un 5% por encima del promedio nacional se demuestra a continuación:

  VENTAJAS Comparativas
  - La limpieza de las calles (+16%)

  DEFICIENCIAS Comparativas
  - Ninguno

- **Cómo la Satisfacción General con Obras Públicas se Compara a las Ciudades de un Tamaño Similar.** Comparada con otras ciudades de tamaño similar, los residentes de San Antonio calificaron la satisfacción general con los servicios de obras públicas más alto. La calificación de San Antonio por los servicios de obras públicas fue 13% más alto que el promedio de las 8 ciudades comparado (ver sección 4).

Servicios de Desechos Sólidos

Los servicios de desechos sólidos que los residentes se mostraron más satisfechos, basado en una combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, fueron: servicios residenciales de reciclaje (93%) y colección de basura residencial (91%). El servicio de desechos sólidos que los residentes sintieron era más importante para la ciudad proveer fue la colección de basura residencial.

- **Cómo la Satisfacción con los Servicios de Desechos Sólidos ha Cambiado.** Índices de satisfacción de los servicios de desechos sólidos se mantuvo igual o mostraron una ligera mejora en todas las áreas clasificadas a partir del 2010, sin embargo, ninguno de los cambios a partir del 2010 fueron estadísticamente significativas.

- **Cómo los Servicios de Desechos Sólidos se Compara con el Promedio Nacional.** Todos los servicios de desechos sólidos de la Ciudad fueron identificadas como las ventajas comparativas, porque los niveles de satisfacción fueron un 5% por encima del promedio nacional. Los resultados se proporcionan a continuación:

  VENTAJAS Comparativas
  - Servicios residenciales de reciclaje (+21%)
  - Servicios para recoger objetos voluminosos (+16%)
  - Colección de basura residencial (+11%)

  DEFICIENCIAS Comparativas
  - Ninguno

- **Cómo La Satisfacción General con Desechos Sólidos se compara a las Ciudades de un Tamaño Similar.** En comparación con otras ciudades de tamaño similar, los residentes de San Antonio calificaron los servicios de desechos sólidos un tercero más alto; Oklahoma City tuvo la calificación más alta y Austin obtuvo el segundo más alto. La calificación de San Antonio por los servicios de desechos sólidos fue 1% más alto del promedio de las 6 ciudades con datos comparables para este servicio (ver sección 4).

Servicios de Cuidado de Animales.

El servicio de cuidado de los animales que los residentes se mostraron más satisfechos, basado en una combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, fue los esfuerzos de la ciudad en adopción/rescate y esfuerzos de No Matar (77%). El servicio de cuidado de los animales que los residentes sintieron era más importante de la ciudad para proveer fue el control de la población de animals callejeros.

- **Cómo las Percepciones de Servicios de Cuidado de Animales han Cambiado**. Satisfacción con los servicios de cuidado de los animales mejoró un 1% de 54% en el 2010 a 55% en el 2012, sin embargo, el porcentaje de residentes que estaban satisfechos con la ejecución del código de animales se redujo significativamente de 68% en el 2010 a 60% en el 2012.

- **Cómo los Servicios de Cuidado de Animales se Compara con el Promedio Nacional.** Los residentes de San Antonio calificaron su satisfacción con los servicios de cuidado de los animales igual que el promedio nacional para las grandes comunidades de 250,000 o más.

- **Cómo La Satisfacción General con los Servicios de Cuidado de Animales se Compara a las Ciudades de un Tamaño Similar.** En comparación con otras ciudades de tamaño similar, los residentes de San Antonio calificaron la satisfacción general con los servicios de cuidado de los animals segundo, Austin obtuvo la calificación más alta. La calificación de San Antonio por los servicios de cuidado de los animales fue 9% más alto que el promedio de las 7 ciudades con datos comparables (ver sección 4).

Parques y Recreación

Los niveles más altos de satisfacción con servicios de parques y recreación en San Antonio, basado en el porcentaje combinado de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, fueron los siguientes: el mantenimiento de los parques de la ciudad (93%), el mantenimiento de centros de recreación de la ciudad (93%) y la accesibilidad de los parques y centros recreativos (92%). Los servicios de parques y recreación que los residentes sintieron eran los más importantes de la Ciudad para proveer fueron: (1) el mantenimiento de los parques de la ciudad y (2) sanderos para caminar/ciclismo en la ciudad.

- **Cómo la Satisfacción con Parques y Recreación ha Cambiado.** Índices de satisfacción mejoró o se mantuvo igual en todos los 6 servicios de parques y recreación clasificados a partir del 2010. Los servicios que mostraron mejorias significativas fueron: senderos para caminar/ciclismo en la ciudada (+7%) y las piscinas de natación de la ciudad (5%), no hubo reducciones significativas en ninguno de los servicios de parques y recreación que se consideraron a partir del 2010.

- **Cómo los Servicios de Parques y Recreación se Compara con el promedio nacional.** Todos los servicios de parques y recreación de la ciudad fueron identificados como ventajas comparativas, porque los niveles de satisfacción fueron un 5% por encima de el promedio nacional. Los resultados se proporcionan a continuación:

  VENTAJAS Comparativas
  - Piscinas de natación de la ciudad (+41%)
  - Senderos para caminar/ciclismo (+30%)
  - La educación temprana, y programas después de escuela (+29%)
  - Mantenimiento de parques de la ciudad (+28%)
  - Mantenimiento de centros de recreación de la ciudad (+24%)
  - Los programas y clases de recreación (+22%)

  DEFICIENCIAS Comparativas
  - Ninguno

- **Cómo La Satisfacción General con Parques y Recreación se Compara a las Ciudades de un Tamaño Similar.** En comparación con otras ciudades de tamaño similar, los residentes de San Antonio calificaron la satisfacción general con los parques y recreación segundo, Austin obtuvo la calificación más alta. La calificación de San Antonio por los servicios de parques y recreación fue de 14% más alto que el promedio de las 8 ciudades con datos comparables (ver sección 4).

Servicios al Cliente del 3-1-1

- **Satisfacción con Servicios al Cliente del 3-1-1 de la Ciudad**. De los encuestados que han utilizado el servicio del 3-1-1 de la ciudad (627 encuestados), el noventa por ciento (92%) sentíeron que era "muy fácil" o "fácil" de usar. Cuando se les preguntó calificar los varios aspectos de los servicios del 3-1-1 de la ciudad, el 94% de los residentes que tubieron una opinión calificaron la cortesía de quien contesta la llamada 3-1-1 como "excelente" o "bueno" y el 89% calificó las horas que el servicio del 3-1-1 está disponible como "excelente" o "bueno".

- **Cómo la Satisfacción con los Servicios del 3-1-1 ha Cambiado.** El porcentaje de residentes que se sintieron que el servicio de 3-1-1 de la Ciudad era "muy fácil" o "fácil" de usar aumentó un 2% comparado al 90% en el 2010 a 92% en el 2012. Índices de satisfacción mejoró o se mantuvo igual en tres de los cuatro servicios de 3-1-1 a partir del 2010, sin embargo, ninguno de los cambios a partir de 2010 fueron estadísticamente significativas.

- **Cómo la Satisfacción General con los Servicios del 3-1-1 de la Ciudad se Compara a las Ciudades de un Tamaño Similar.** En comparación con otras ciudades de tamaño similar, los residentes de San Antonio clasificaron la satisfacción general con los servicios del 3-1-1 de la ciudad más alto. La calificación de San Antonio para el 3-1-1 fue 17% más alto que el promedio de las 7 ciudades con datos comparables (ver sección 4).

Empleados de la Ciudad Servicio al Cliente

Los atributos del servicio al cliente de los empleados de la ciudad que los residentes se mostraron más satisfechos, basado en una combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, son con la cortesía de los empleados de la Ciudad (89%) y el conocimiento de los empleados de la ciudad (82%).

- **Satisfacción con los Empleados de la Ciudad Servicio al Cliente ha Cambiado**. Calificaciones positivas mejoraron en todos los 4 artículos para empleados de la ciudad servicio al cliente a partir del 2010. El atributo del servicio al cliente de los empleados de la ciudad que mostró una mejoría significativa a partir del 2010 fue la cortesía de los empleados de la Ciudad (7%). No hubo reducciones significativas en ninguno de los atributos de los servicios al cliente de los empleados de la ciudad que se consideraron a partir del 2010.

- **Cómo el Servicio al Cliente de los Empleados de la Ciudad se Compara con el Promedio Nacional.** Todos los atributos de los servicos al cliente de los empleados de la ciudad evaluados en la encuesta calificacaron un mínima de 5% por encima de el promedio nacional. Los elementos identificados como ventajas y deficiencias comparativas se enumeran a continuación:

  <u>VENTAJAS Comparativas</u>
  - Servicio al cliente en general de los empleados de la Ciudad (+37%)
  - Capacidad de respuesta de los empleados de la Ciudad (20%)
  - Cortesía de los empleados de la Ciudad (14%)
  - Conocimiento de empleados de la Ciudad (12%)

  <u>DEFICIENCIAS Comparativas</u>
  - Ninguno

Servicios de Biblioteca

Los servicios de la biblioteca que los residentes se sintieron más satisfechos, basado en la combinación de respuestas "muy satisfecho" y "satisfecho" entre los residentes que tenían una opinión, fueron: la limpieza y la apariencia de las instalaciones de la biblioteca (98%) y la calidad de los libros y otros recursos proporcionados por la biblioteca (97%). El servicio de biblioteca que los residentes sintieron era más importante para la Ciudad proveer fueron los libros, libros electrónicos, recursos digitales y otros recursos.

- **Cómo la Satisfacción con los Servicios de la Biblioteca Pública en la Area ha Cambiado.** Índices de satisfacción mejoró en todos los 5 de los servicios de la biblioteca clasificados a partir del 2010, sin embargo, ninguno de los cambios a partir del 2010 fueron significativas.

- **Cómo la Satisfacción General con los Servicios de la Biblioteca Pública se Compara con el Promedio Nacional.** La satisfacción general con los servicios de las bibliotecas públicas calificó significativamente por encima de el promedio de las grandes comunidades de 250.000 o más (10%).

- **Cómo la Satisfacción General con los Servicios de la Biblioteca se Compara con Otras Grandes Ciudades en Texas.** Entre las otras ciudades de similar tamaño, donde se evaluó la satisfacción general con los servicios de biblioteca (que en esta comparación sólo se incluyen las grandes ciudades de Texas), la calificación de San Antonio fue el más alto. La calificación de San Antonio por los servicios de biblioteca fue 8% más alto que el promedio de las 4 grandes ciudades de Texas (ver sección 4).

Servicios Para Poblaciones Especiales

De los 7 servicios de clasificación, los residentes dieron las más altas calificaciones "excelentes" y "bueno" por lo bien que la Ciudad provee a los residentes con información en Inglés y Español (81%), servicios de preparación de impuestos (68%) y la calidad de la Educación de Adultos y servicios de alfabetización (64%).

- **Cómo Las Calificaciones de los Servicios Para Poblaciones Especiales ha Cambiado.** Mejoró las calificaciones en 6 de los 7 servicios que fueron clasificados a partir del 2010. Los servicios que mostraron mejorias significativas en las calificaciones de "excelente" o "bueno" fueron los siguientes: proveer a los residentes con información en Inglés y Español (+6%) y servicios de preparación de impuestos (4%). El servicio que mostró una disminución significativa en las calificaciones de "excelente" o "bueno" fue la calidad de la asistencia de vivienda para personas en riesgo de estar sin hogar (-5%).

Satisfacción con Otros Servicios de la Ciudad

- Servicios de Desarrollo: 83% de los residentes encuestados estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" con la facilidad de obtener "otros" permisos y el 83% estaban "muy satisfechos" o "satisfecho" con la facilidad de obtener permisos de venta de garaje (83 %). No hubo cambios significativos en los niveles de satisfacción para cualquiera de los servicios de desarrollo clasificados a partir del 2010.

- Convención/Deportes/Entretenimiento: 87% de los residentes encuestados estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" con la cantidad de variedad en entretenimiento y eventos deportivos en el Alamodome, lo que representa un aumento de 85% en el 2010.

- Servicios de Planificación: El 82% de los residentes encuestados estaban "muy satisfechos" o "satisfecho" con los esfuerzos de la Ciudad para planificar el future. Esta fue la primera vez que fue calificado este servicio, por lo tanto no hay datos comparables disponibles.

- Proyectos de Capital: 77% de los residentes encuestados estaban "muy satisfechos" o "satisfecho" con los esfuerzos de la Ciudad para mantener informados a los residentes acerca de los proyectos de capital y el 76% de los residentes encuestados estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" con la calidad de proyectos de capital terminados por la Ciudad. No hubo aumentos significativos en los niveles de satisfacción para cualquiera de los servicios de capital de los proyectos clasificados a partir del 2010. Hubo una disminución significativa en el porcentaje de residentes que estaban satisfechos con la calidad de los proyectos de capital terminados por la Ciudad (-4%).

- Transporte Aéreo: El 92% de los residentes encuestados estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" con la condición de las instalaciones en el aeropuerto de la Ciudad, y el 82% estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" con la disponibilidad de estacionamiento en el aeropuerto de la Ciudad. Hubo un aumento significativo en los niveles de satisfacción para el estado de las instalaciones en el aeropuerto de la Ciudad (+8%), no hubo reducciones significativas en ninguno de los servicios de aviación clasificados a partir del 2010.

- Arte y Cultura: 89% de los residentes encuestados estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" con su experiencia con el arte y la cultura en San Antonio y el 81% estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" con lo bien informados que estaban de las artes y eventos culturales en San Antonio. Aunque no es significativo, hubo mejorias en los niveles de satisfacción tanto para las artes y servicios culturales clasificados a partir del 2010.

- Esfuerzos de Preservación Histórica: 91% de los residentes encuestados estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" con los esfuerzos de preservación de la ciudad. Esta fue la primera vez que fue calificado este servicio, por lo tanto no hay datos comparables disponibles.

- Programas de Pago por el Internet: El 90% de los residentes encuestados estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" con los programas de la Ciudad de pago por el internet, lo que produjo un aumento significativo del 85% en 2010.

Problemas de la Comunidad

- **Las Percepciones de Problemas Potenciales.** Los problemas de la comunidad que los residentes sintieron eran los mayores problemas en la ciudad, con base en el porcentaje de encuestados que calificaron estos artículos como "grandes problemas", fueron: obesidad (70%), el consumo de drogas (56%) y el embarazo adolescente (52%) .

- **Cómo las Percepciones de los Problemas han Cambiado a Partir de 2010.** Los temas que mostraron cambios significativos en el porcentaje de residentes que calificaron el tema como un "problema principal" a partir del 2010 se proporcionan a continuación:

AUMENTOS Significativos en las Calificaciones de Temas Como un Problema PRINCIPAL

- Consume de drogas (+14%)
- Obesidad (+9%)
- Pobreza (7%)
- Crimen (7%)
- Basura que desechan ilegalmente (+7%)
- Deserción escolar de juventud (+6%)
- Los animals callejeros (+6%)
- Personas sin hogar (+5%)
- Analfabetismo en adultos (+4%)
- Edificios en mal estado, lotes descuidados y vehículos abandonados (+4%)

DISMINUCIONES Significativas en las Calificaciones de Temas Como un Problema PRINCIPAL

- Grafiti (-4%)

- **La Mayoría de Temas Importantes de la Comunidad para Abordar en los Próximos Dos Años.** Los temas que los residentes sintieron que serían más importantes para la ciudad abordar en los próximos dos años fueron: embarazo en la adolescencia (41%) y obesidad (40%).

Conclusiones y Recomendaciones

Basado en los resultados de la encuesta del 2012 de la Ciudad y el posterior análisis de los datos de la encuesta, ETC Institute ha llegado a las siguientes conclusiones:

- **Calificaciones de la Ciudad de San Antonio estaban entre los más altos en comparación con otras ciudades de tamaño similar.** Entre los cerca de 40 servicios que fueron evaluados en la encuesta del 2012, la ciudad de San Antonio calificó igual o superior al promedio de EE.UU. para las ciudades con más de 250,000 residentes en todas las áreas de clasificación. En comparación con otras grandes ciudades de Texas, las calificaciones de San Antonio de satisfacción fueron más altas en 5 de los 9 servicios de la Ciudad evaluados; la Ciudad también anotó por encima del promedio en todos de los 9 servicios de la Ciudad evaluados.

- **La Ciudad de San Antonio está dirigiendo en la dirección correcta**. El Índice de Satisfacción del Cliente compuesto por San Antonio mejoró 2 puntos a partir del 2010 y 7 puntos a partir del 2008. Clasificaciones para la Ciudad de San Antonio mejoró o se mantuvo igual en 50 de los 70 servicios que fueron evaluados en el 2010 y el 2012. Cambios significativos relativos al 2010 son los siguientes:

  VENTAJAS Comparativas
  - Calidad del Aeropuerto Internacional de San Antonio (8%)
  - Condición de las instalaciones en el aeropuerto (8%)
  - Senderos para caminar/ciclismo en la Ciudad (7%)
  - Cortesía de empleados de la Ciudad (7%)
  - Proveer a los residents con información en Inglés y Español (6%)
  - Servicios de parques y recreación (5%)
  - Piscinas de la Ciudad de natación (5%)
  - Programas de pago por el internet (5%)
  - Servicios de preparación de impuestos a los residentes de San Antonio (4%)

  DEFICIENCIAS Comparativas
  - Ejecución del código (-13%)
  - Ejecución del código de animales(-8%)
  - Calidad de la asistencia de vivienda para personas en riesgo de estar sin hogar (-5%)
  - Calidad de los proyectos de capital terminados (-4%)
  - Mantenimiento de aceras (-4%)

Áreas de Énfasis recomendados para los próximos dos años. Con el fin de ayudar a la Ciudad identificar las áreas para enfatizar en los próximos dos años, ETC Institute llevó a cabo una Importancia-Satisfacción (IS) análisis. Este análisis examinó la importancia que los residentes colocan en cada servicio de la ciudad y el nivel de satisfacción con cada servicio. Al identificar los servicios de gran importancia y la satisfacción baja, el análisis identificó cuales de los servicios tendrán el mayor impacto en la satisfacción general con los servicios de la ciudad durante los próximos dos años.

Sobre la base de los resultados de la importancia-satisfacción (I-S) análisis, ETC Institute recomienda lo siguiente:

- **Los Principales Servicios de la Ciudad Para Enfatizar.** A./umentar la satisfacción general con los servicios de la ciudad (69%), Obras Públicas, Seguridad de la Policía, y Servicios Sociales y de Salud se recomiendan áreas de énfasis, en base a los niveles de importancia y satisfacción reportados por los residentes en estas áreas de servicio.

- **Servicios Departamentales Para Enfatizar:** Para aumentar la satisfacción dentro de los departamentos, se recomienda los siguientes áreas de énfasis, en base a los niveles de importancia y satisfacción reportados por los residentes en cada una de estas áreas de servicio:
    - **Seguridad de Policía:** Prevención del crimen y qué tan rápido la policía responde a las emergencias
    - **Obras Públicas:** Reparación de calles y la rapidez con que la ciudad repare los baches
    - **Desechos Sólidos:** Servicos par recoger objetos voluminosos
    - **Servicios de Cuidado de Animales:** Esterilización/castración y programas de educación publica
    - **Parques y Recreación:** Senderos para caminar/ciclismo en la Ciudad
    - **Bomberos y Servicios Médicos de Emergencia:** La calificación para todos los servicios de bomberos y emergencia médica fue inferior a 0.05, y indica que los servicios de bomberos y emergencia médica están generalmente alineadas con las expectativas de residentes y no hay cambios importantes que se recomienda.
    - **Servicios de Biblioteca:** La calificación de los servicios de la biblioteca estaba por debajo de 0.05, y indica que los servicios de la biblioteca están generalmente alineadas con las expectativas de residentes y no hay cambios importantes que se recomienda.

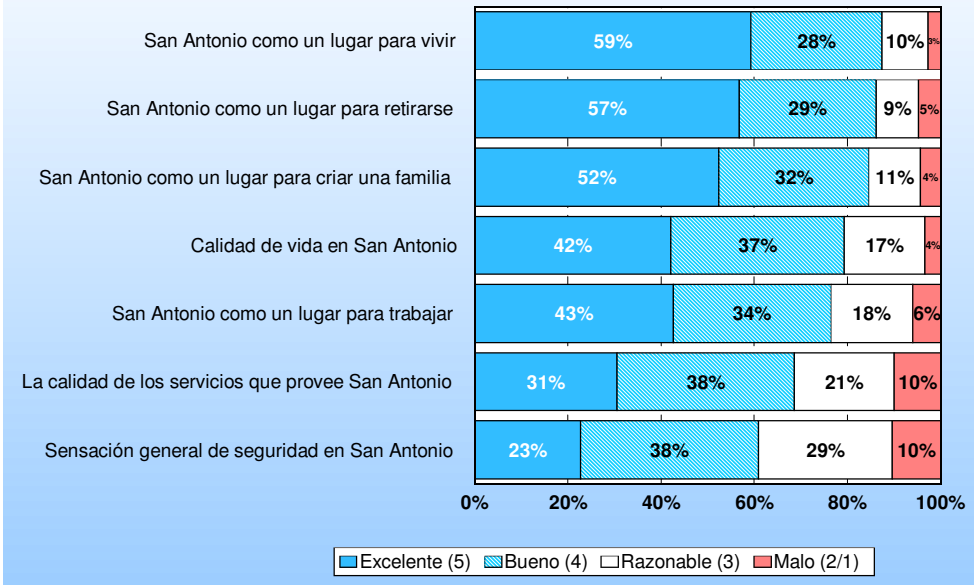
Al hacer énfasis en los aspectos antes mencionados, la Ciudad de San Antonio debe ser capaz de sostener altos niveles de satisfacción a los clientes en los próximos años y aumentar la satisfacción en las áreas donde se necesita mejora.

Sección 1:
Diagramas y Gráficos

Percepciones de la Comunidad

Las Percepciones de la Comunidad

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo "no opinión")

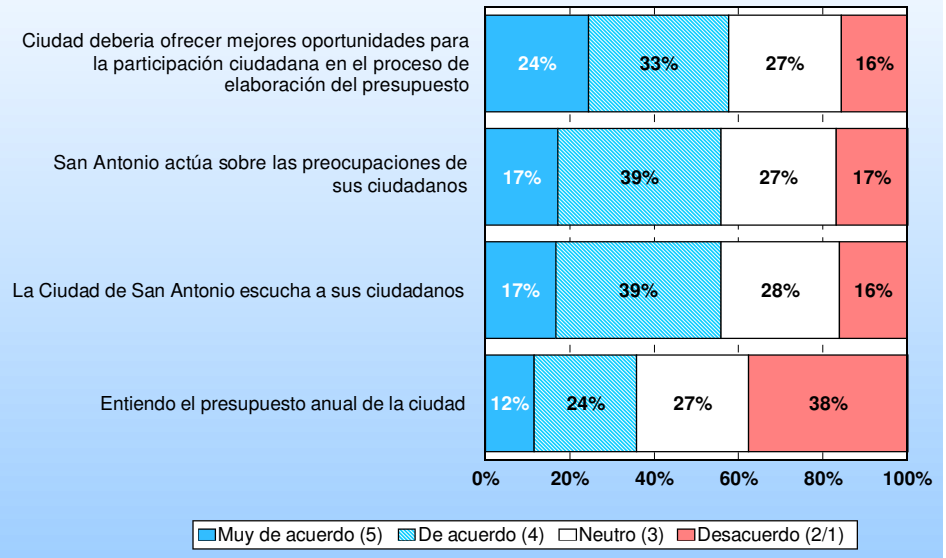


Fuente: 2012 ETC Institute

Percepciones del Gobierno de la Ciudad

Las Percepciones del Gobierno de la Ciudad

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo "no opinión")

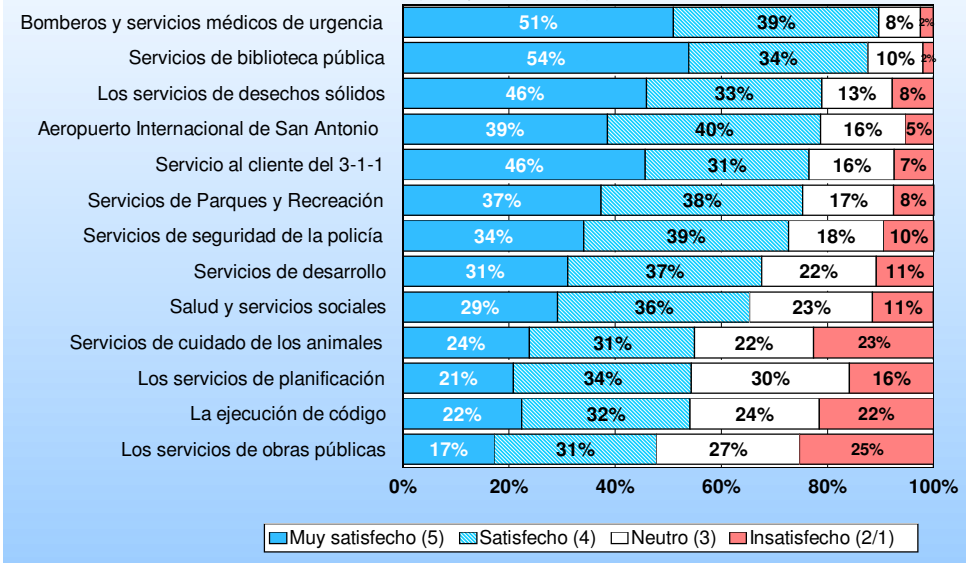


Fuente: 2012 ETC Institute

Satisfacción General de Categorías Principales de Servicios de la Ciudad

La Satisfacción General de Categorías Principales de Servicios de la Ciudad

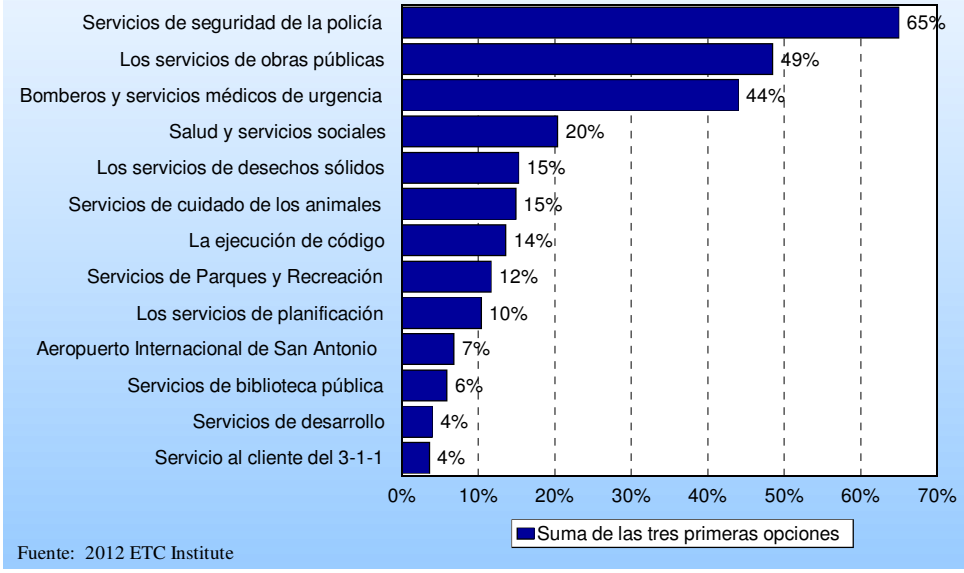
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 5 en una escala de 5 puntos (excluyendo "no sé")



Fuente: 2012 ETC Institute

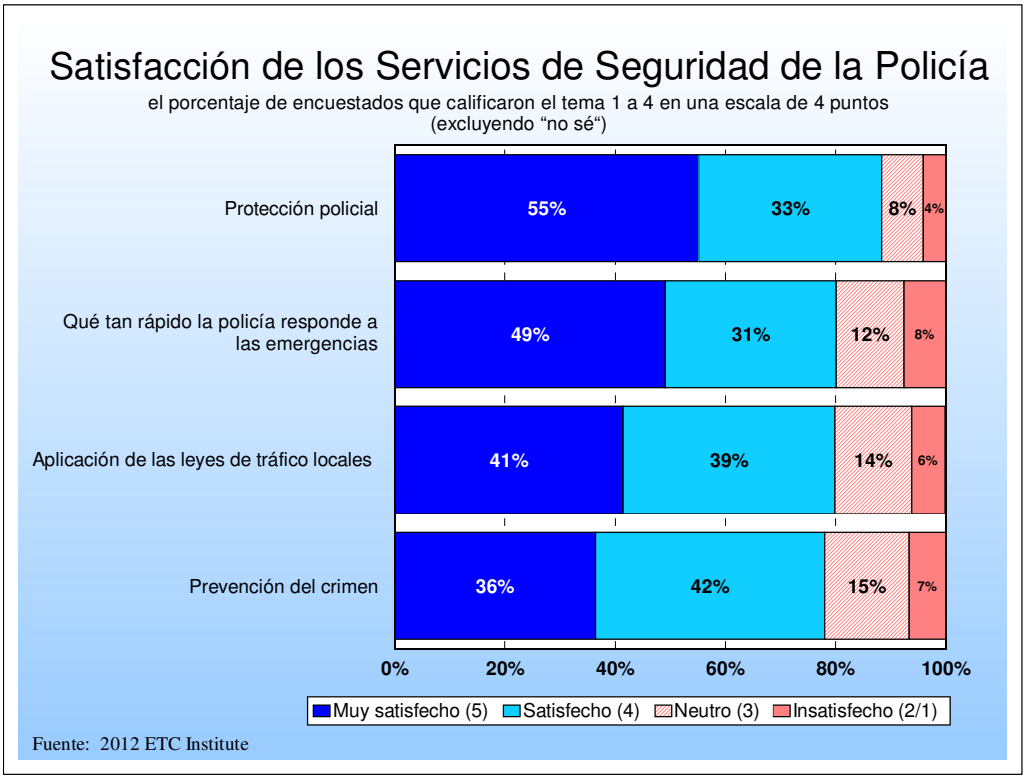
Categorías Principales de Servicios de la Ciudad que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes Para la Ciudad Proveer

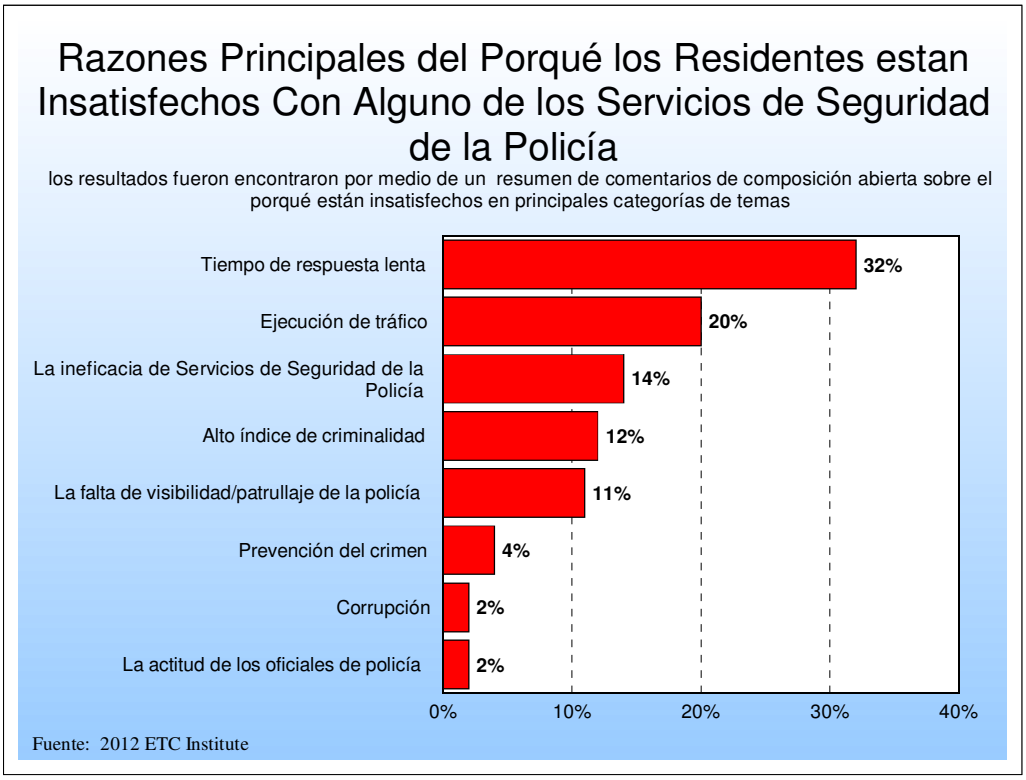
el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus tres primeras opciones



Fuente: 2012 ETC Institute

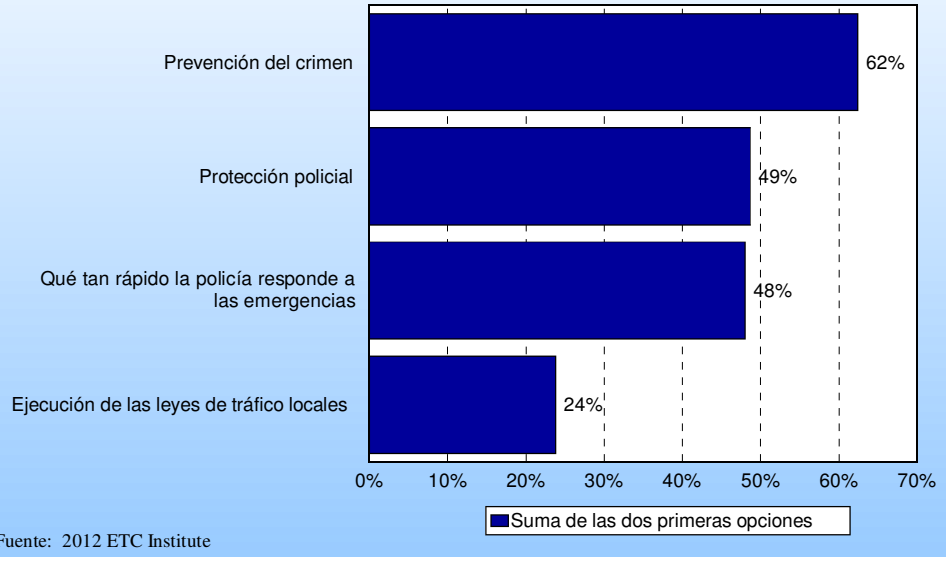
Servicios de Seguridad de la Policía


Satisfacción de los Servicios de Seguridad de la Policía
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 4 en una escala de 4 puntos
(excluyendo "no sé")
Protección policial
55%
33%
8%
4%
Qué tan rápido la policía responde a las emergencias
49%
31%
12%
8%
Aplicación de las leyes de tráfico locales
41%
39%
14%
6%
Prevención del crimen
36%
42%
15%
7%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Muy satisfecho (5)
Satisfecho (4)
Neutro (3)
Insatisfecho (2/1)
Fuente: 2012 ETC Institute


Razones Principales del Porqué los Residentes estan Insatisfechos Con Alguno de los Servicios de Seguridad de la Policía
los resultados fueron encontraron por medio de un resumen de comentarios de composición abierta sobre el porqué están insatisfechos en principales categorías de temas
Tiempo de respuesta lenta
32%
Ejecución de tráfico
20%
La ineficacia de Servicios de Seguridad de la Policía
14%
Alto índice de criminalidad
12%
La falta de visibilidad/patrullaje de la policía
11%
Prevención del crimen
4%
Corrupción
2%
La actitud de los oficiales de policía
2%
0%
10%
20%
30%
40%
Fuente: 2012 ETC Institute

Servicios de Seguridad Pública que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes Para la Ciudad Proveer

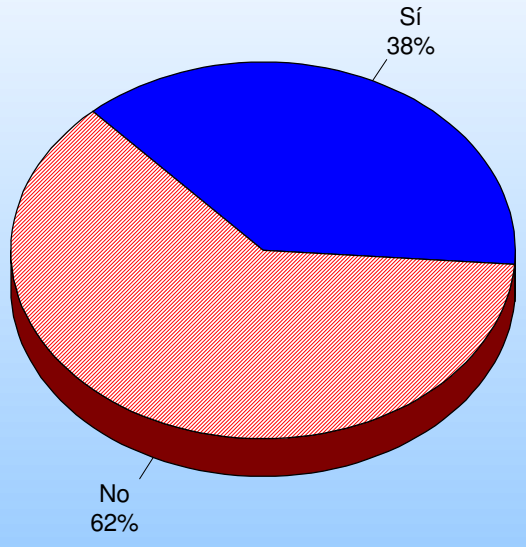
el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus dos primeras opciones



Fuente: 2012 ETC Institute

¿Ha Solicitado los Servicios del Departamento de Policía de San Antonio en los últimos 2 años?

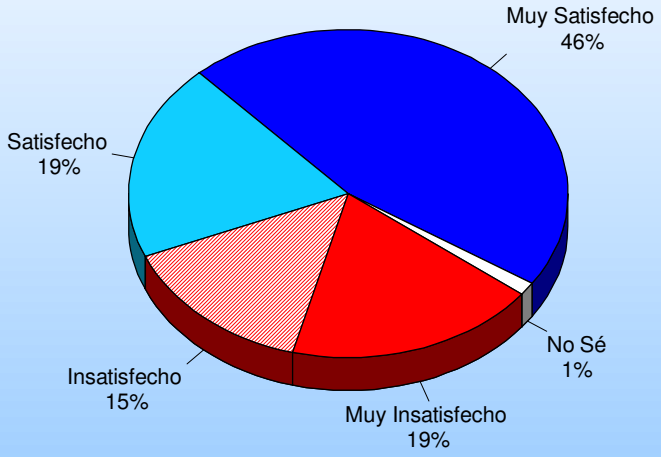
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2012 ETC Institute

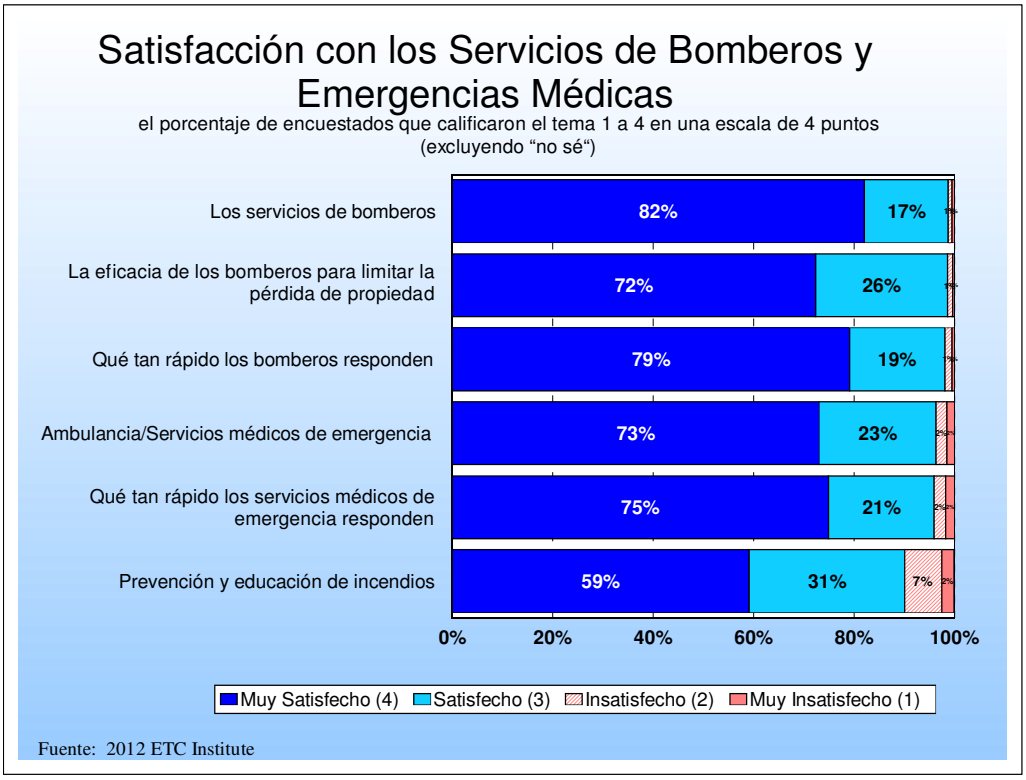
Satisfacción General con la Calidad de los Servicios Recibidos por el Departamento de Policía de San Antonio

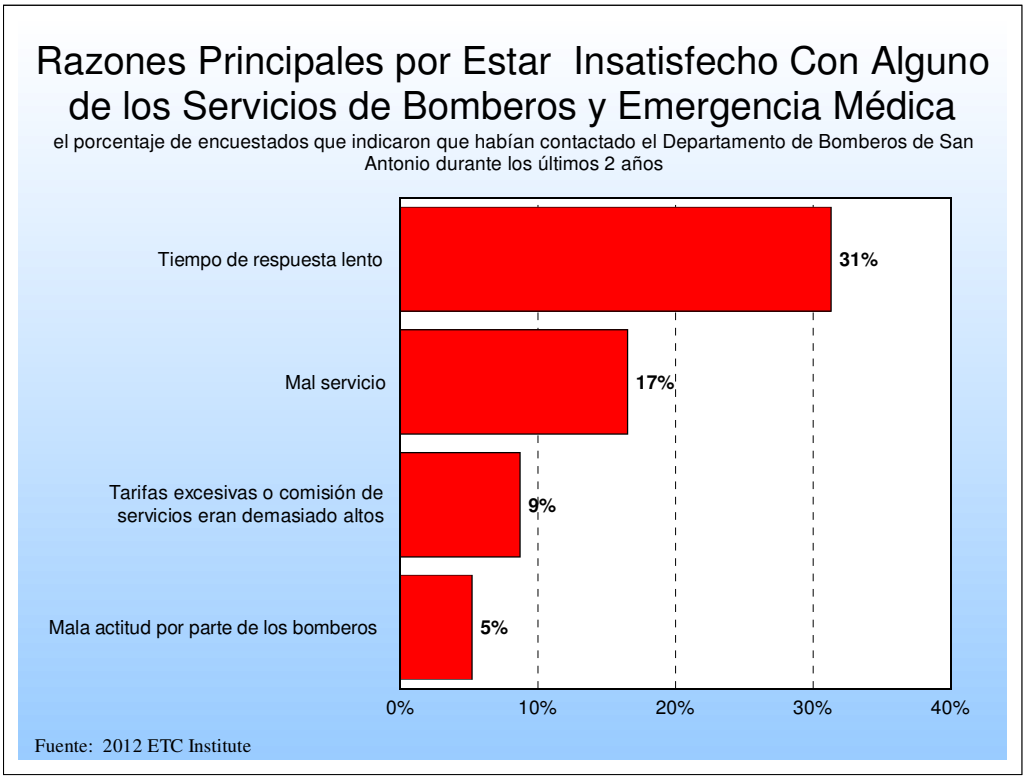
por el porcentaje de encuestados que indicaron que habían contactado el Departamento de Policía de San Antonio durante los últimos 2 años



Fuente: 2012 ETC Institute

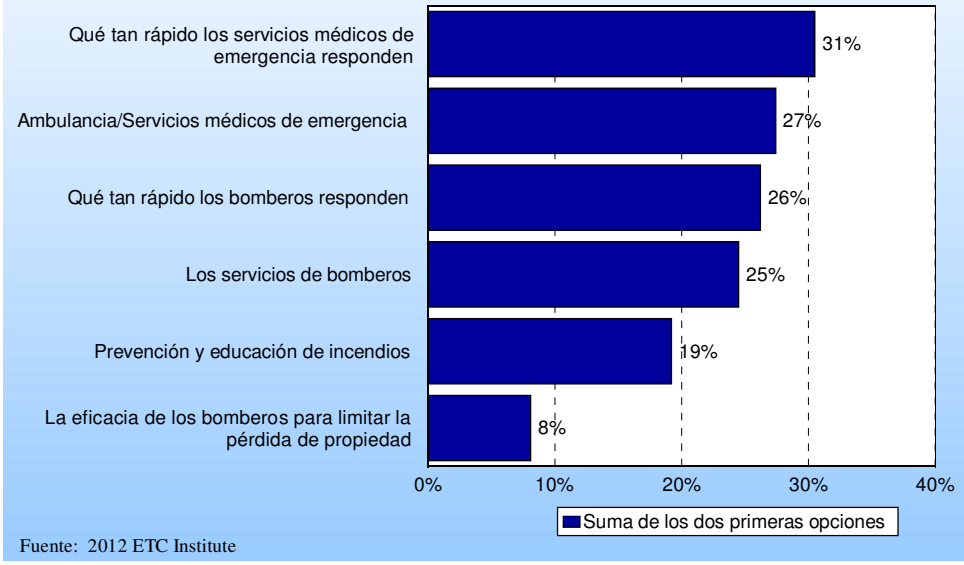
Bomberos y Servicios Médicos de Emergencia


Satisfacción con los Servicios de Bomberos y Emergencias Médicas
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 4 en una escala de 4 puntos (excluyendo "no sé")
Los servicios de bomberos
82%
17%
La eficacia de los bomberos para limitar la pérdida de propiedad
72%
26%
Qué tan rápido los bomberos responden
79%
19%
Ambulancia/Servicios médicos de emergencia
73%
23%
Qué tan rápido los servicios médicos de emergencia responden
75%
21%
Prevención y educación de incendios
59%
31%
7%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Muy Satisfecho (4)
Satisfecho (3)
Insatisfecho (2)
Muy Insatisfecho (1)
Fuente: 2012 ETC Institute


Razones Principales por Estar Insatisfecho Con Alguno de los Servicios de Bomberos y Emergencia Médica
el porcentaje de encuestados que indicaron que habían contactado el Departamento de Bomberos de San Antonio durante los últimos 2 años
Tiempo de respuesta lento
31%
Mal servicio
17%
Tarifas excesivas o comisión de servicios eran demasiado altos
9%
Mala actitud por parte de los bomberos
5%
0%
10%
20%
30%
40%
Fuente: 2012 ETC Institute

Servicios de Bomberos y Emergencias Médicas Que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes de la Ciudad Para Proveer

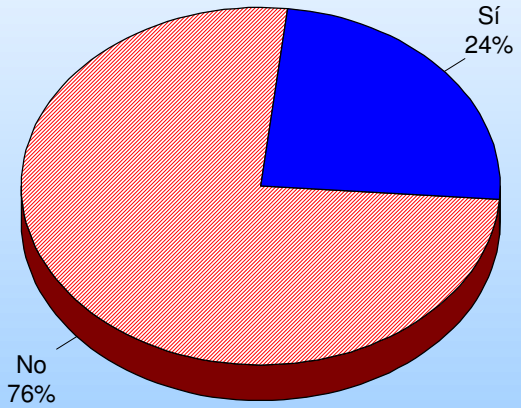
el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus dos primeras opciones



Fuente: 2012 ETC Institute

¿Ha recibido usted Servicios de Bomberos o Servicios Médicos de Emergencia del Departamento de Bomberos de San Antonio durante los últimos 2 años?

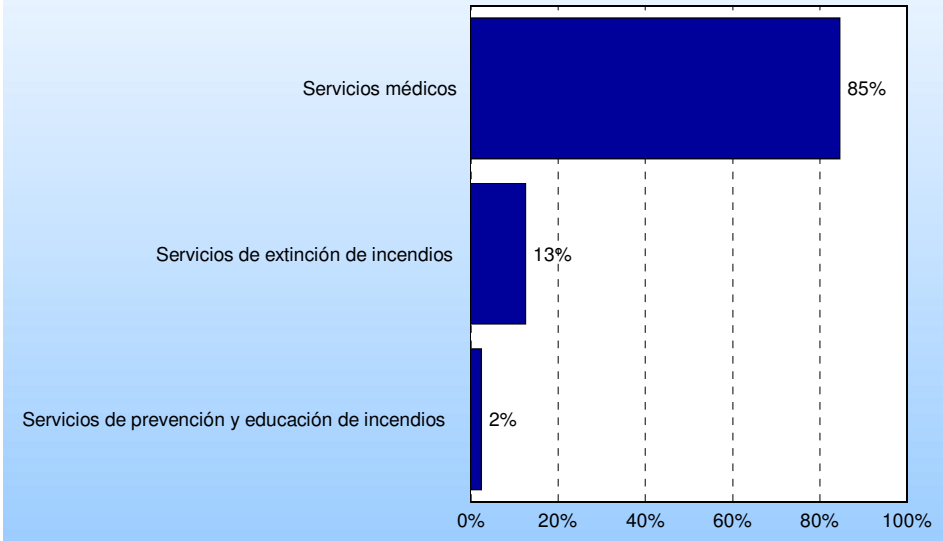
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2012 ETC Institute

¿Qué Tipo de Servicio de Bomberos y Emergencia Médica Solicitó Usted?

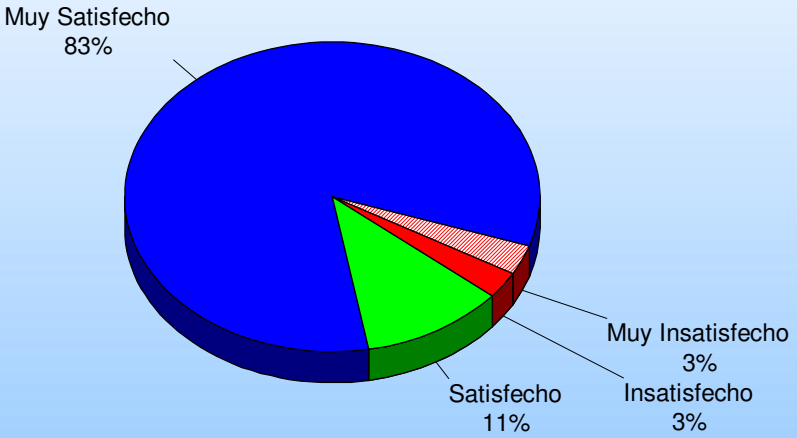
el porcentaje de encuestados que habían solicitado los servicios de bomberos y/o servicios médicos de emergencia durante los últimos 2 años



Fuente: 2012 ETC Institute

La Satisfacción General con la Calidad de los Servicios Recibidos por el Departamento de Bomberos de San Antonio

por el porcentaje de encuestados que habían solicitado los servicios de bomberos y/o servicios médicos de emergencia durante los últimos 2 años

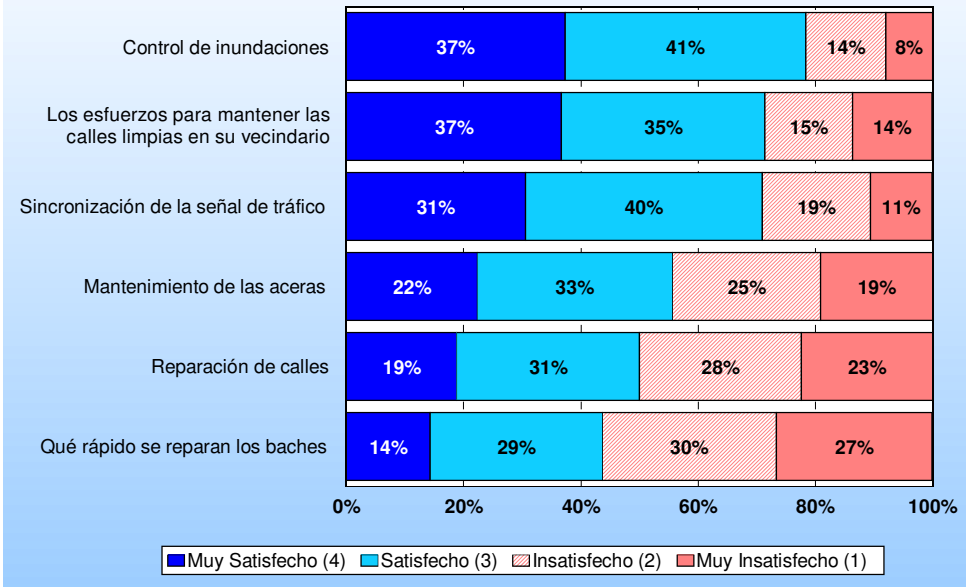


Fuente: 2012 ETC Institute

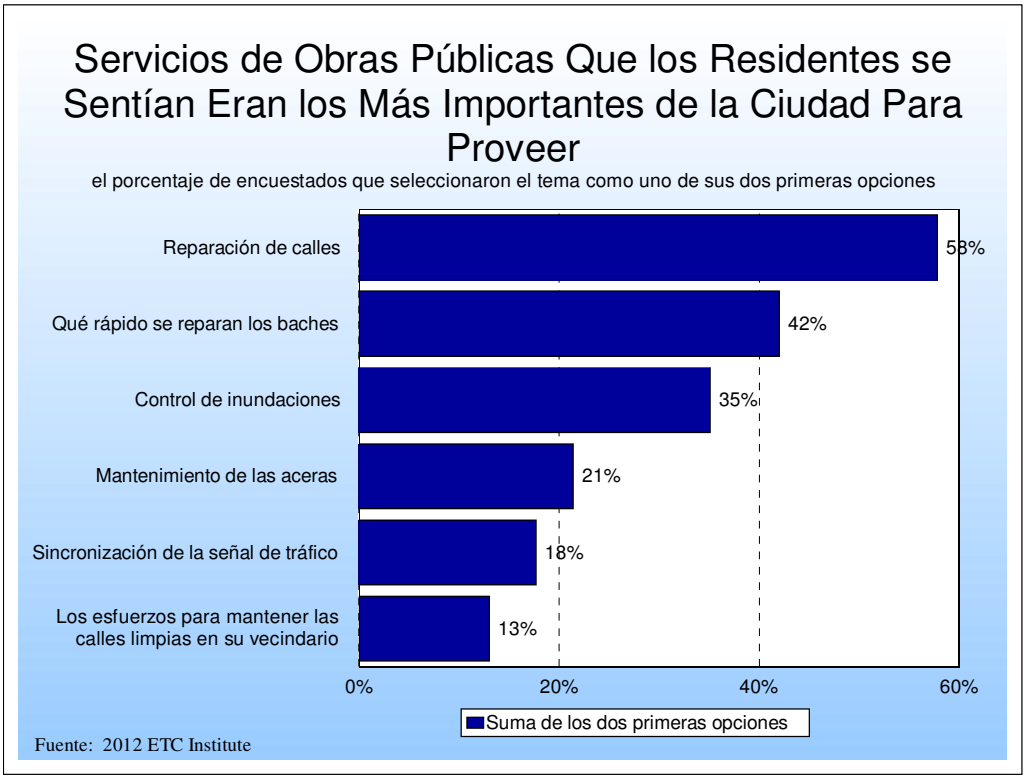
Servicios de Obras Públicas

Satisfacción con los Servicios de Obras Públicas

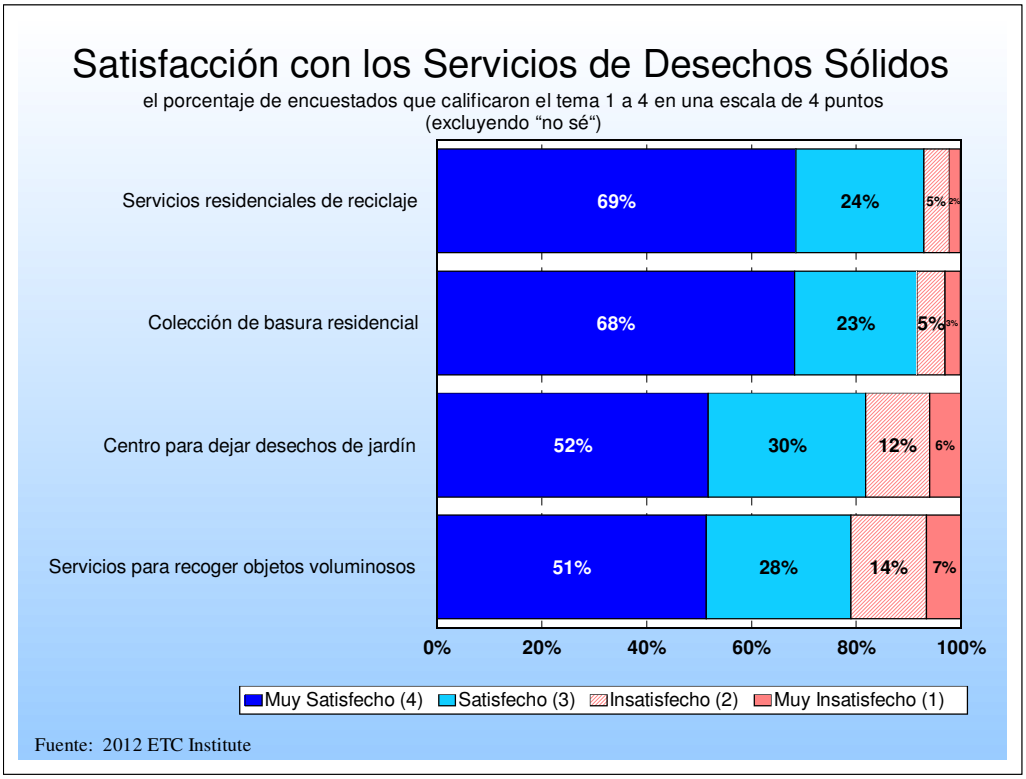
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 4 en una escala de 4 puntos (excluyendo "no sé")

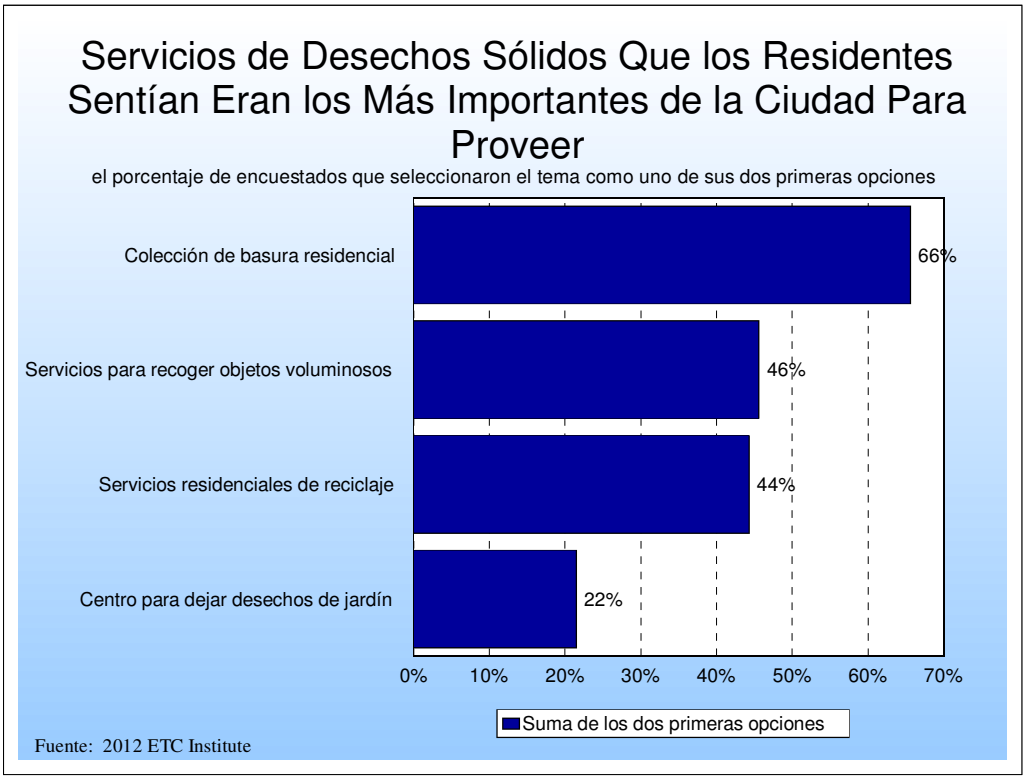


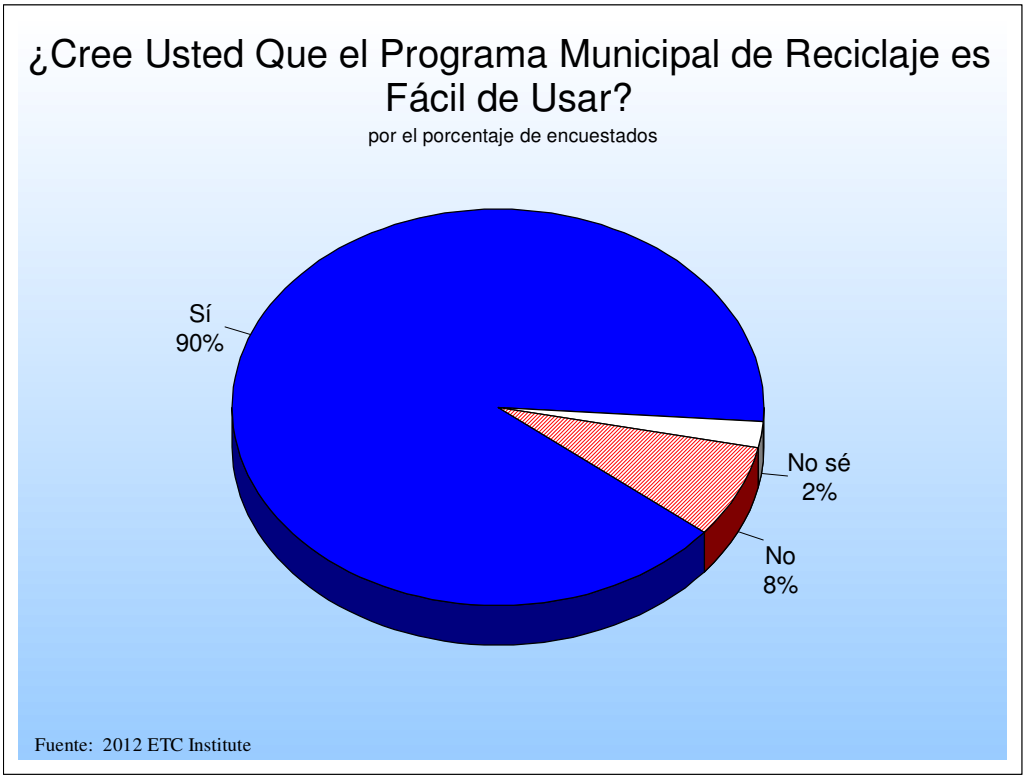
Fuente: 2012 ETC Institute



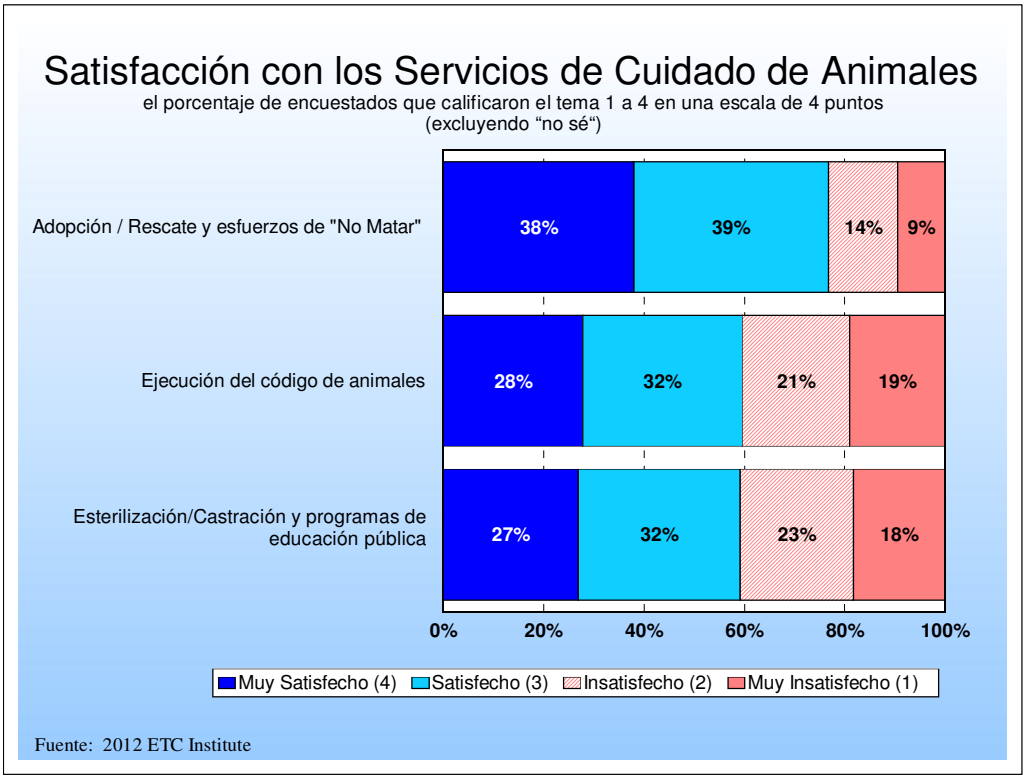
Servicios de Desechos Sólidos.

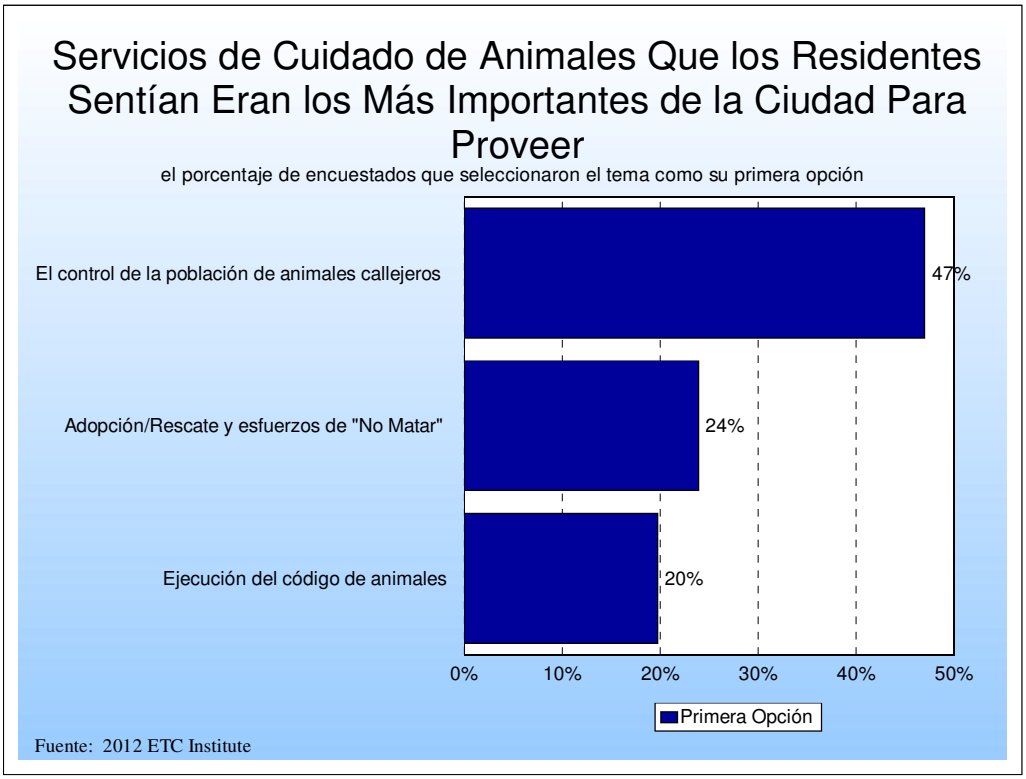

Satisfacción con los Servicios de Desechos Sólidos
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 4 en una escala de 4 puntos
(excluyendo "no sé")
Servicios residenciales de reciclaje
69%
24%
5%
2%
Colección de basura residencial
68%
23%
5%
3%
Centro para dejar desechos de jardín
52%
30%
12%
6%
Servicios para recoger objetos voluminosos
51%
28%
14%
7%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Muy Satisfecho (4)
Satisfecho (3)
Insatisfecho (2)
Muy Insatisfecho (1)
Fuente: 2012 ETC Institute


Servicios de Desechos Sólidos Que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes de la Ciudad Para Proveer
el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus dos primeras opciones
Colección de basura residencial
66%
Servicios para recoger objetos voluminosos
46%
Servicios residenciales de reciclaje
44%
Centro para dejar desechos de jardín
22%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
Suma de los dos primeras opciones
Fuente: 2012 ETC Institute



Servicios de Cuidado de Animales

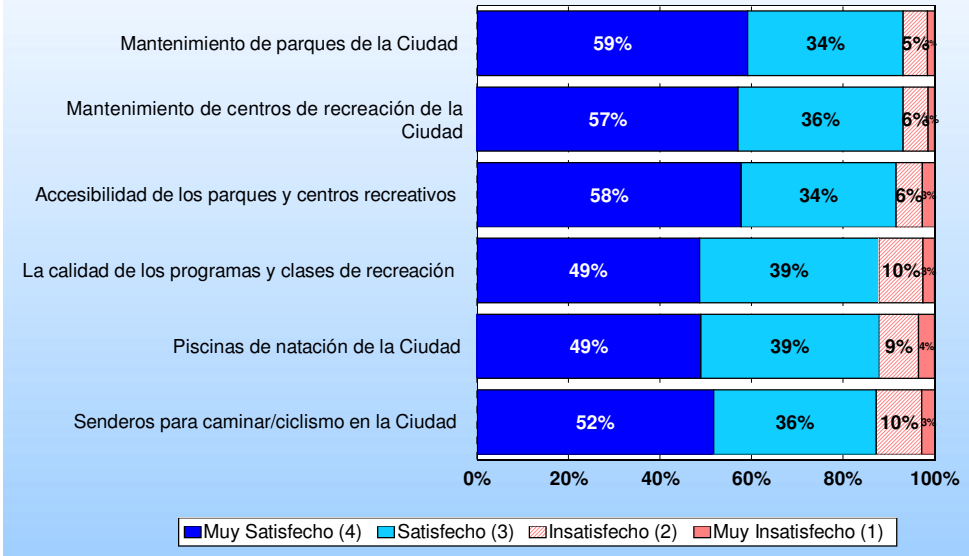

Satisfacción con los Servicios de Cuidado de Animales
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 4 en una escala de 4 puntos
(excluyendo "no sé")
Adopción / Rescate y esfuerzos de "No Matar"
38%
39%
14%
9%
Ejecución del código de animales
28%
32%
21%
19%
Esterilización/Castración y programas de educación pública
27%
32%
23%
18%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Muy Satisfecho (4)
Satisfecho (3)
Insatisfecho (2)
Muy Insatisfecho (1)
Fuente: 2012 ETC Institute


Servicios de Cuidado de Animales Que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes de la Ciudad Para Proveer
el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como su primera opción
El control de la población de animales callejeros
47%
Adopción/Rescate y esfuerzos de "No Matar"
24%
Ejecución del código de animales
20%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
Primera Opción
Fuente: 2012 ETC Institute

Servicios de Parques y Recreación

Satisfacción con los Servicios de Parques y Recreación

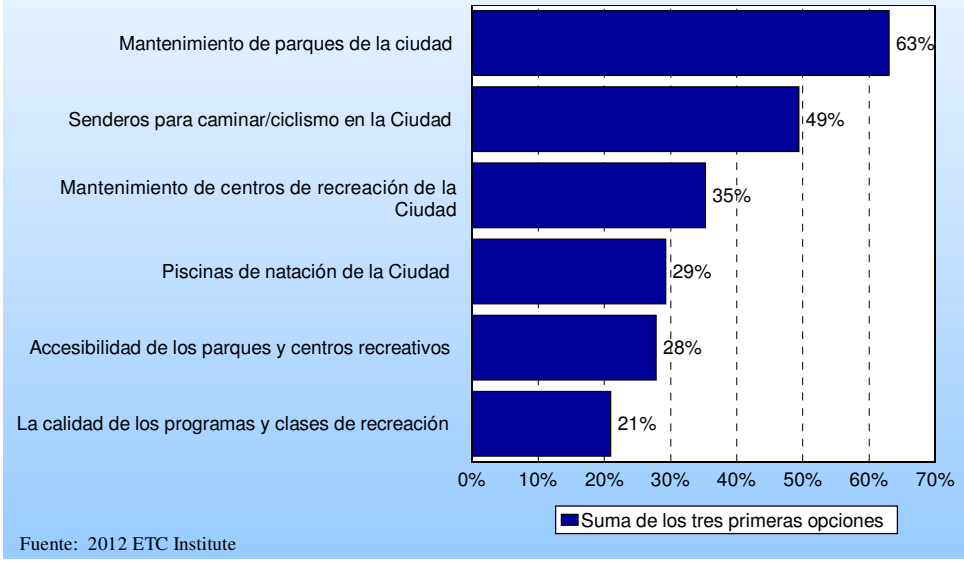
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 4 en una escala de 4 puntos (excluyendo "no sé")



Fuente: 2012 ETC Institute

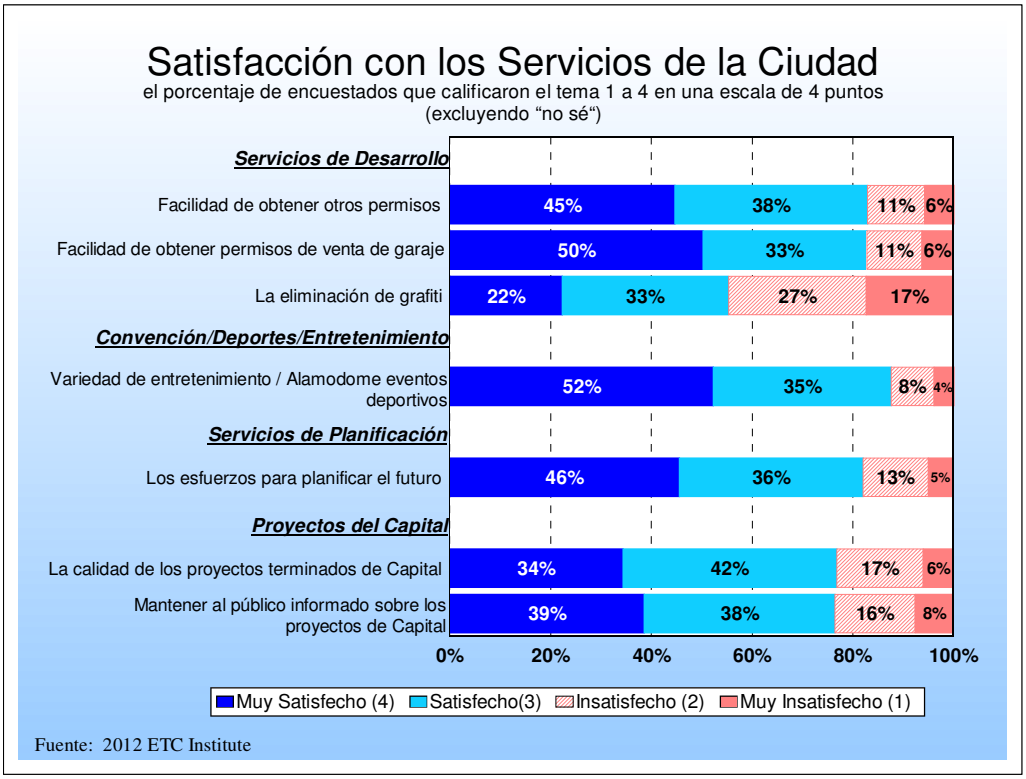
Servicios de Parques y Recreación Que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes de la Ciudad Para Proveer

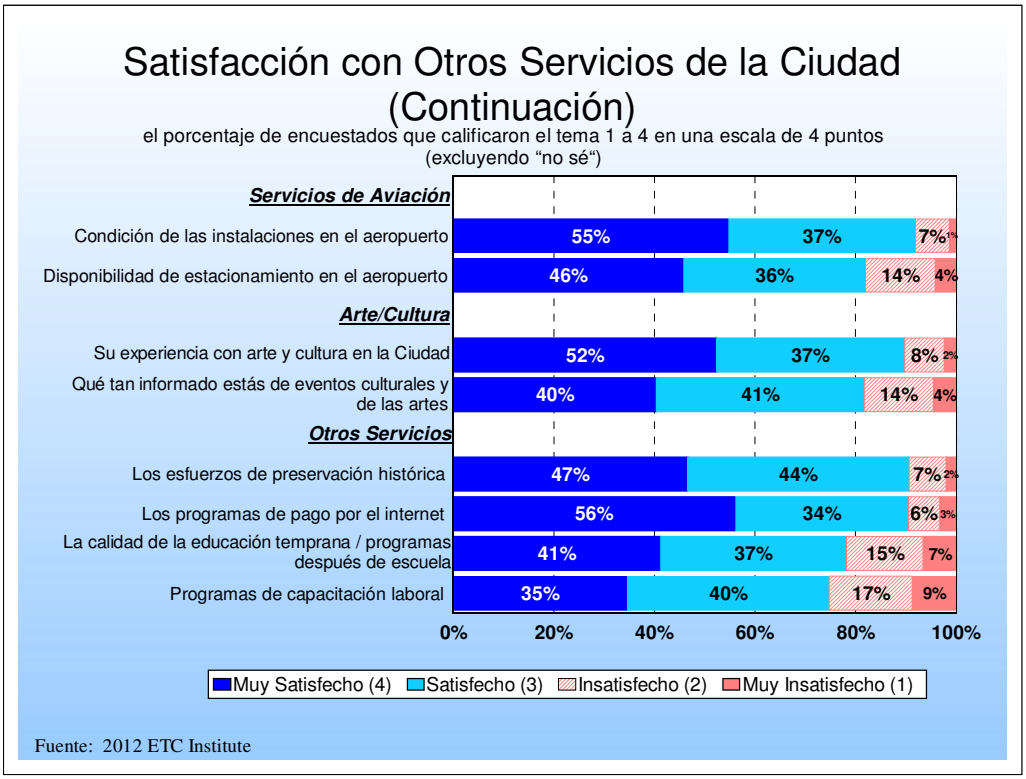
el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus tres primeras opciones



Fuente: 2012 ETC Institute

Otros Servicios de la Ciudad

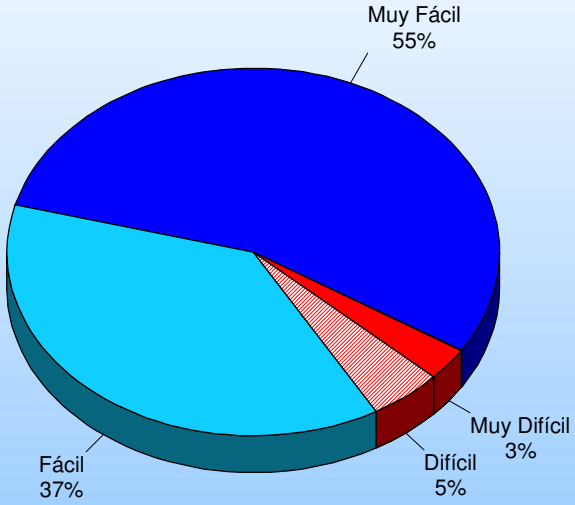

Satisfacción con los Servicios de la Ciudad
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 4 en una escala de 4 puntos
(excluyendo "no sé")
Servicios de Desarrollo
Facilidad de obtener otros permisos 45% 38% 11% 6%
Facilidad de obtener permisos de venta de garaje 50% 33% 11% 6%
La eliminación de grafiti 22% 33% 27% 17%
Convención/Deportes/Entretenimiento
Variedad de entretenimiento / Alamodome eventos deportivos 52% 35% 8% 4%
Servicios de Planificación
Los esfuerzos para planificar el futuro 46% 36% 13% 5%
Proyectos del Capital
La calidad de los proyectos terminados de Capital 34% 42% 17% 6%
Mantener al público informado sobre los proyectos de Capital 39% 38% 16% 8%
0% 20% 40% 60% 80% 100%
Muy Satisfecho (4) Satisfecho(3) Insatisfecho (2) Muy Insatisfecho (1)
Fuente: 2012 ETC Institute


Satisfacción con Otros Servicios de la Ciudad (Continuación)
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 4 en una escala de 4 puntos
(excluyendo "no sé")
Servicios de Aviación
Condición de las instalaciones en el aeropuerto 55% 37% 7% 1%
Disponibilidad de estacionamiento en el aeropuerto 46% 36% 14% 4%
Arte/Cultura
Su experiencia con arte y cultura en la Ciudad 52% 37% 8% 2%
Qué tan informado estás de eventos culturales y de las artes 40% 41% 14% 4%
Otros Servicios
Los esfuerzos de preservación histórica 47% 44% 7% 2%
Los programas de pago por el internet 56% 34% 6% 3%
La calidad de la educación temprana / programas después de escuela 41% 37% 15% 7%
Programas de capacitación laboral 35% 40% 17% 9%
0% 20% 40% 60% 80% 100%
Muy Satisfecho (4) Satisfecho (3) Insatisfecho (2) Muy Insatisfecho (1)
Fuente: 2012 ETC Institute

Servicios al Cliente del 3-1-1

Facilidad de Uso del Servicio al Cliente 3-1-1 Línea de Teléfono

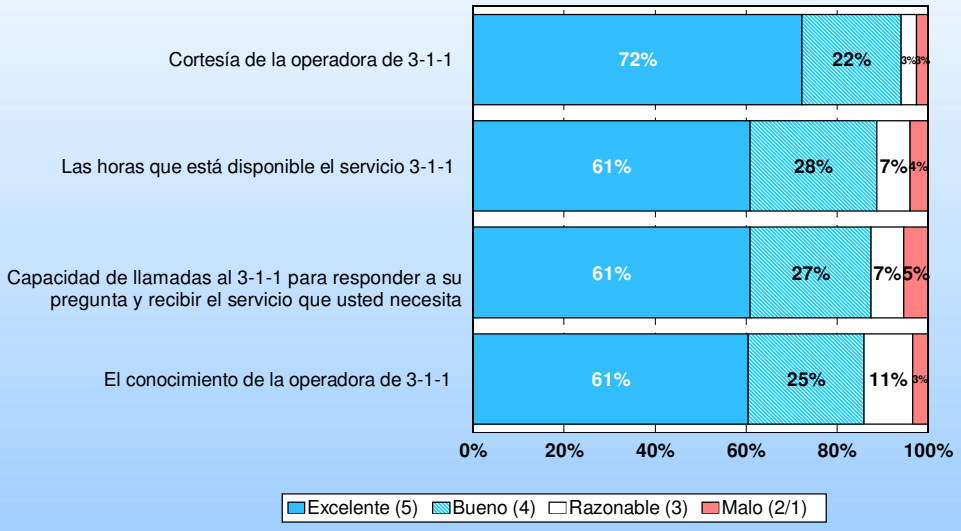
por el porcentaje de encuestados que han utilizado el servicio de 3-1-1 de la Ciudad



Fuente: 2012 ETC Institute

La Satisfacción con la Línea Telefónica 3-1-1 Servicio al Cliente

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 4 en una escala de 4 puntos (excluyendo "no sé")

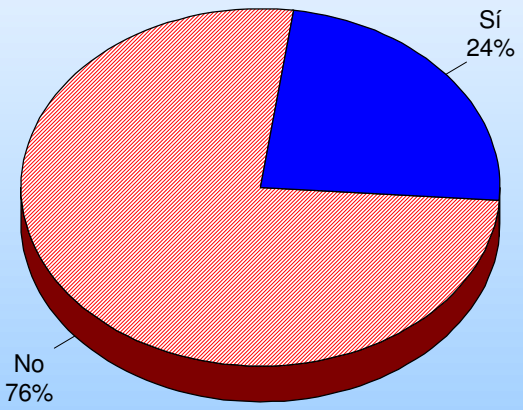


Fuente: 2012 ETC Institute

Empleados de la Ciudad Servicio al Cliente

¿Durante los Últimos 12 Meses ha Tenido Algún Contacto con un Empleado de la Ciudad Fuera de la Policía, Bomberos, Servicios Médicos de Emergencia y/o 3-1-1?

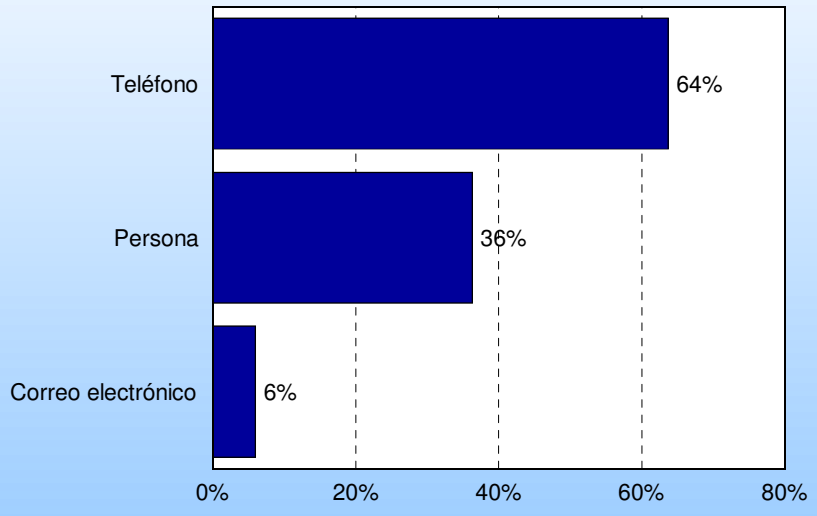
por el porcentaje de encuestados



Fuente: 2012 ETC Institute

¿Fue su más reciente contacto en persona, por teléfono o correo electrónico?

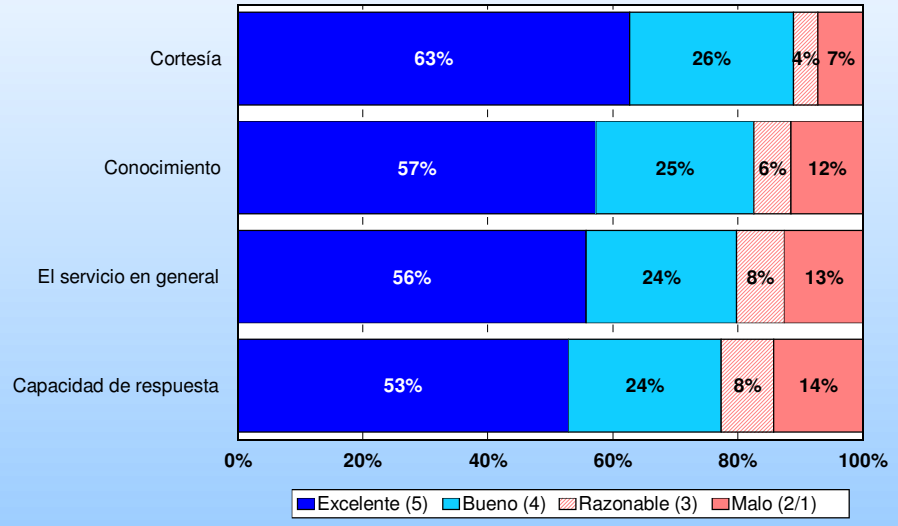
el porcentaje de encuestados que habían contactado un empleado de la ciudad fuera de la Policía, Bomberos, Servicios Médicos de Emergencia y/o Servicio 3-1-1



Fuente: 2012 ETC Institute

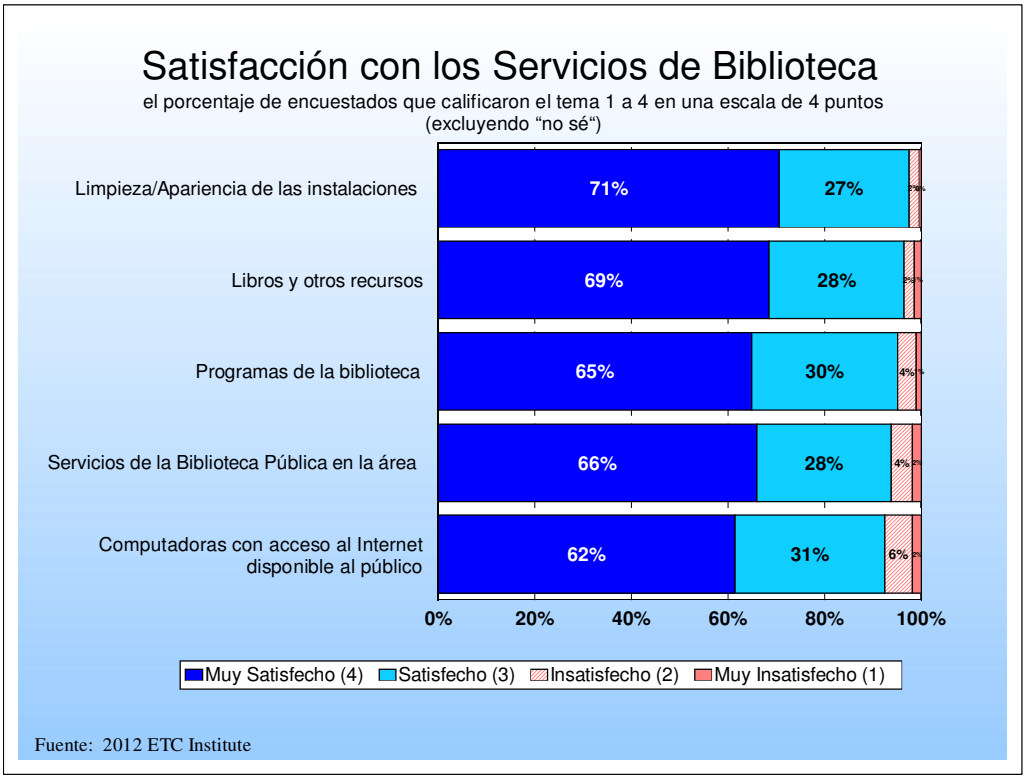
Satisfacción con el Servicio al Cliente de los Empleados de la Ciudad

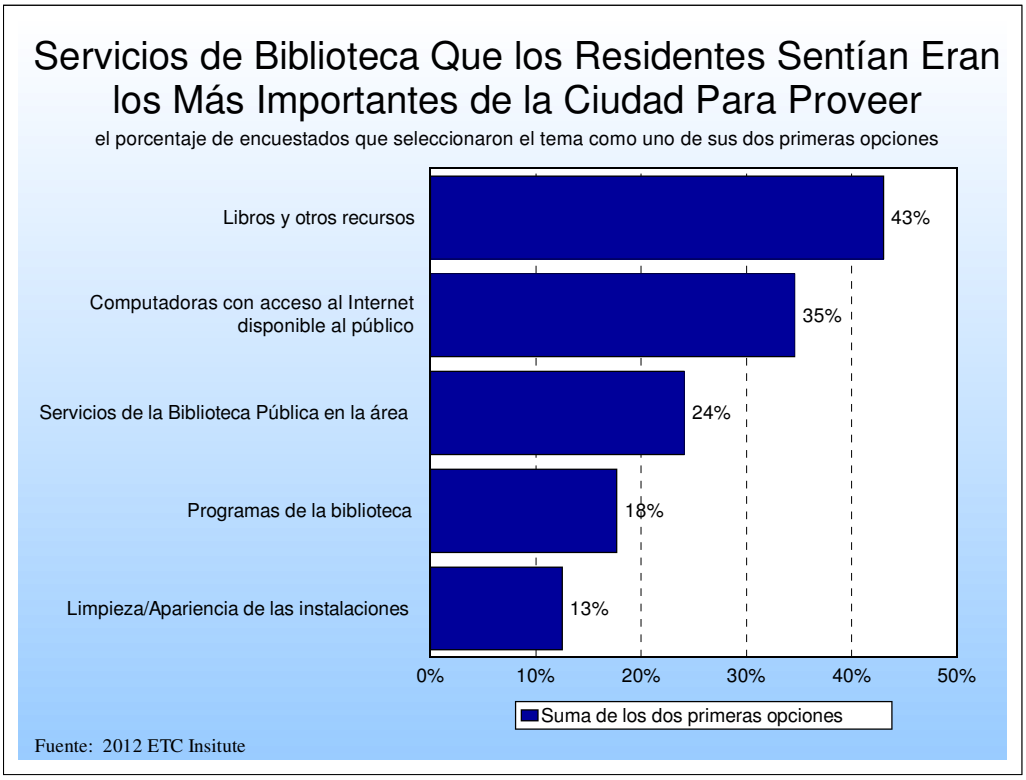
el porcentaje de encuestados que habían contactado un empleado de la ciudad fuera de la Policía, Bomberos, Servicios Médicos de Emergencia y/o Servicio 3-1-1



Fuente: 2012 ETC Institute

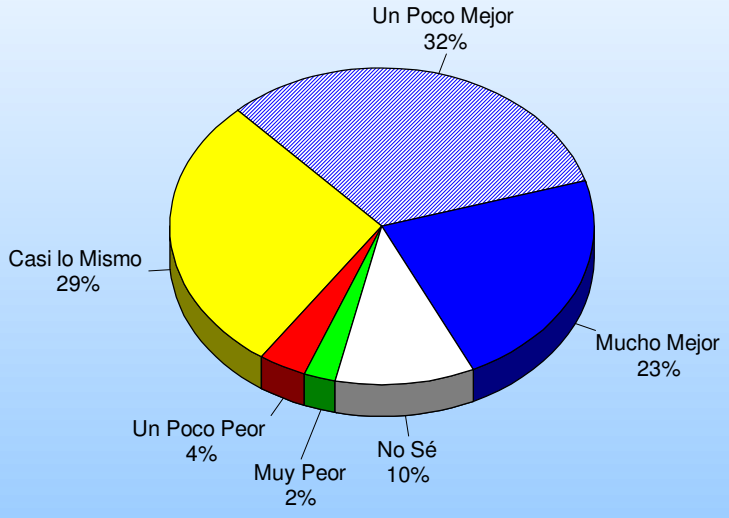
Servicios de Biblioteca


Satisfacción con los Servicios de Biblioteca
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 1 a 4 en una escala de 4 puntos
(excluyendo "no sé")
Limpieza/Apariencia de las instalaciones
71%
27%
Libros y otros recursos
69%
28%
Programas de la biblioteca
65%
30%
Servicios de la Biblioteca Pública en la área
66%
28%
Computadoras con acceso al Internet disponible al público
62%
31%
6%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Muy Satisfecho (4)
Satisfecho (3)
Insatisfecho (2)
Muy Insatisfecho (1)
Fuente: 2012 ETC Institute


Servicios de Biblioteca Que los Residentes Sentían Eran los Más Importantes de la Ciudad Para Proveer
el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus dos primeras opciones
Libros y otros recursos
43%
Computadoras con acceso al Internet disponible al público
35%
Servicios de la Biblioteca Pública en la área
24%
Programas de la biblioteca
18%
Limpieza/Apariencia de las instalaciones
13%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
Suma de los dos primeras opciones
Fuente: 2012 ETC Insitute

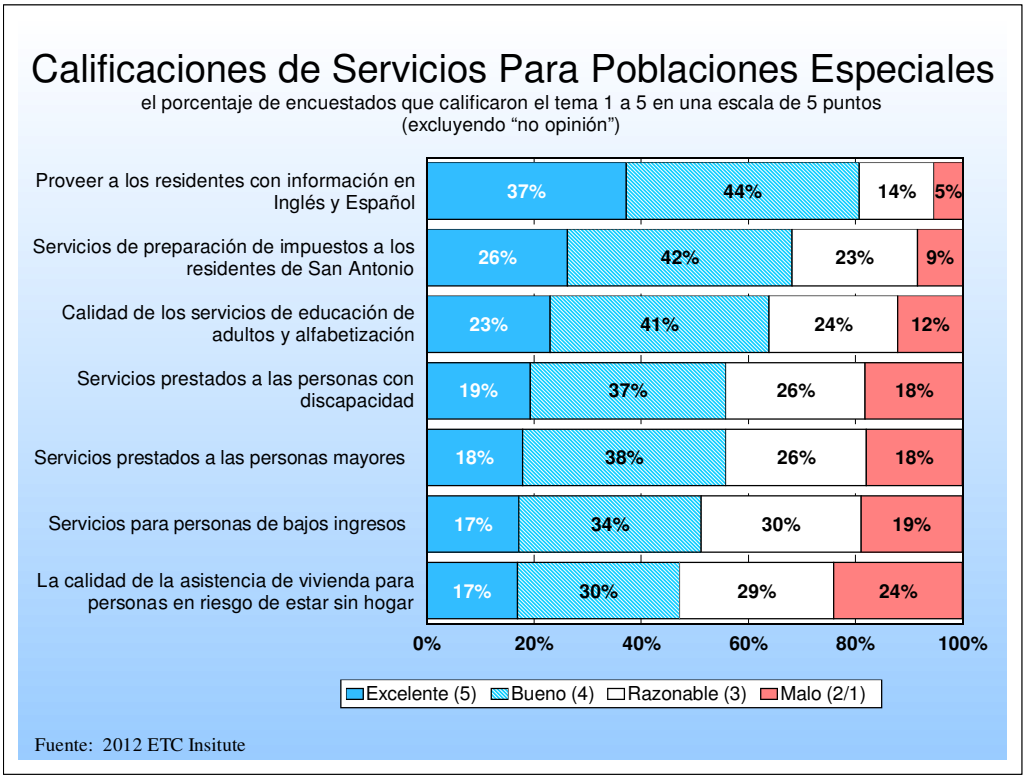
¿Cree Usted Que el Centro de San Antonio es Mucho Mejor, un Poco Mejor, Casi lo Mismo, Un Poco Peor o Muy Peor de lo Que Era Hace un Año?

por el porcentaje de encuestados

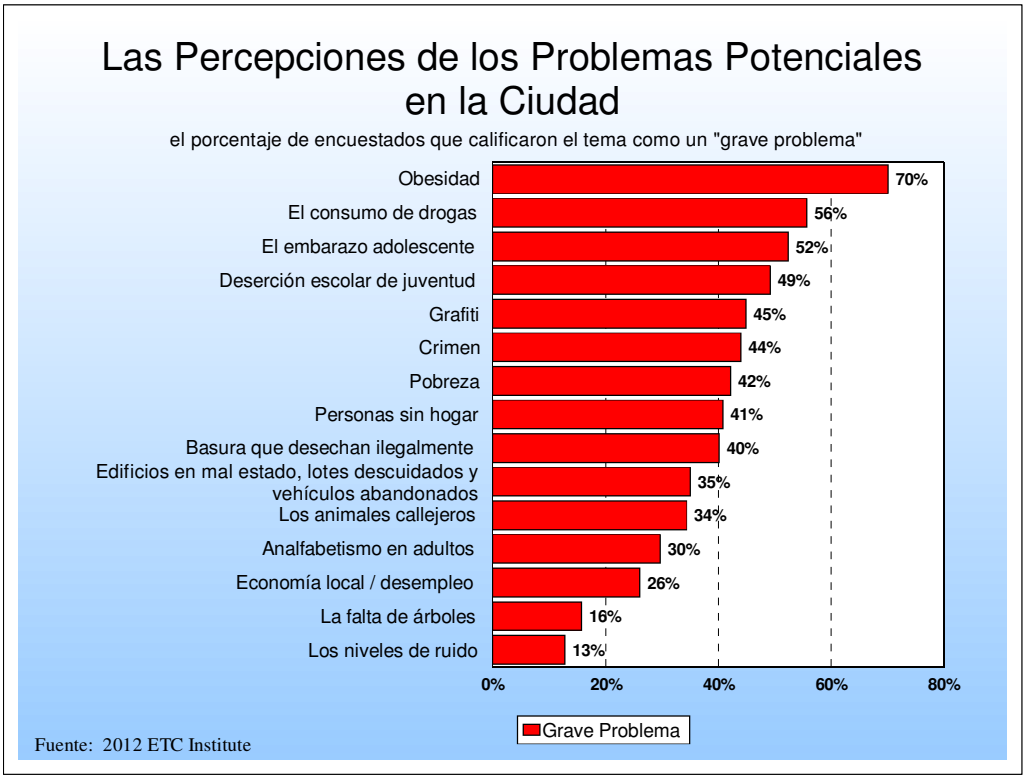


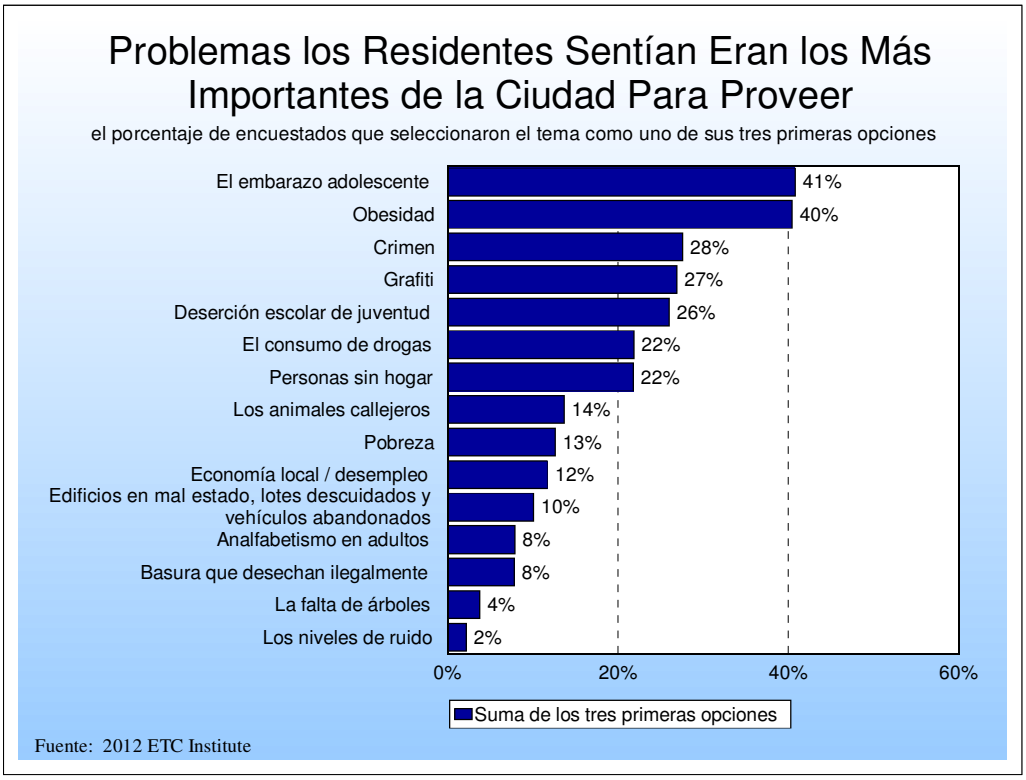
Fuente: 2012 ETC Institute

Preguntas de Población Especiales



Percepciones de los Problemas Potenciales en la Ciudad

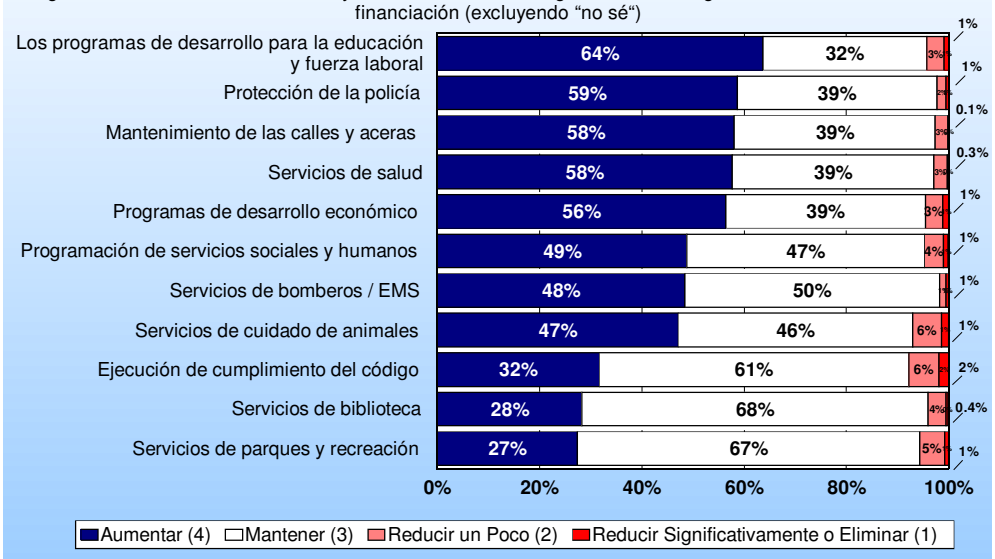

Las Percepciones de los Problemas Potenciales en la Ciudad
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema como un "grave problema"
Obesidad 70%
El consumo de drogas 56%
El embarazo adolescente 52%
Deserción escolar de juventud 49%
Grafiti 45%
Crimen 44%
Pobreza 42%
Personas sin hogar 41%
Basura que desechan ilegalmente 40%
Edificios en mal estado, lotes descuidados y vehículos abandonados 35%
Los animales callejeros 34%
Analfabetismo en adultos 30%
Economía local / desempleo 26%
La falta de árboles 16%
Los niveles de ruido 13%
0%
20%
40%
60%
80%
Grave Problema
Fuente: 2012 ETC Institute


Problemas los Residentes Sentían Eran los Más Importantes de la Ciudad Para Proveer
el porcentaje de encuestados que seleccionaron el tema como uno de sus tres primeras opciones
El embarazo adolescente 41%
Obesidad 40%
Crimen 28%
Grafiti 27%
Deserción escolar de juventud 26%
El consumo de drogas 22%
Personas sin hogar 22%
Los animales callejeros 14%
Pobreza 13%
Economía local / desempleo 12%
Edificios en mal estado, lotes descuidados y vehículos abandonados 10%
Analfabetismo en adultos 8%
Basura que desechan ilegalmente 8%
La falta de árboles 4%
Los niveles de ruido 2%
0%
20%
40%
60%
Suma de los tres primeras opciones
Fuente: 2012 ETC Institute

Priorización de Presupuesto

Cómo Piensan los Residentes Deberia Cambiar la Prioridad Para Financiar Varios Programas y Servicios

el porcentaje de encuestados que calificaron el tema en una escala de 4 puntos donde una calificación de 4 significa "aumentar" la financiación y una calificación de 1 significa "reducir significativamente o eliminar" la financiación (excluyendo "no sé")

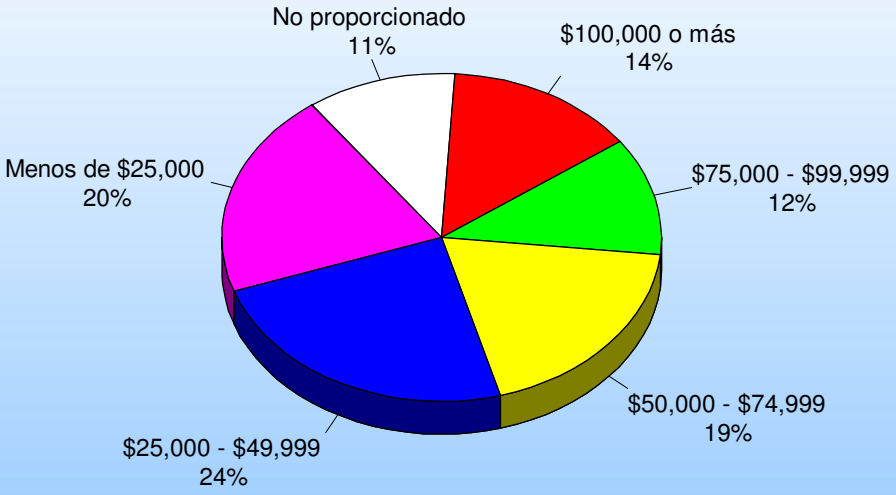


Fuente: 2012 ETC Institute

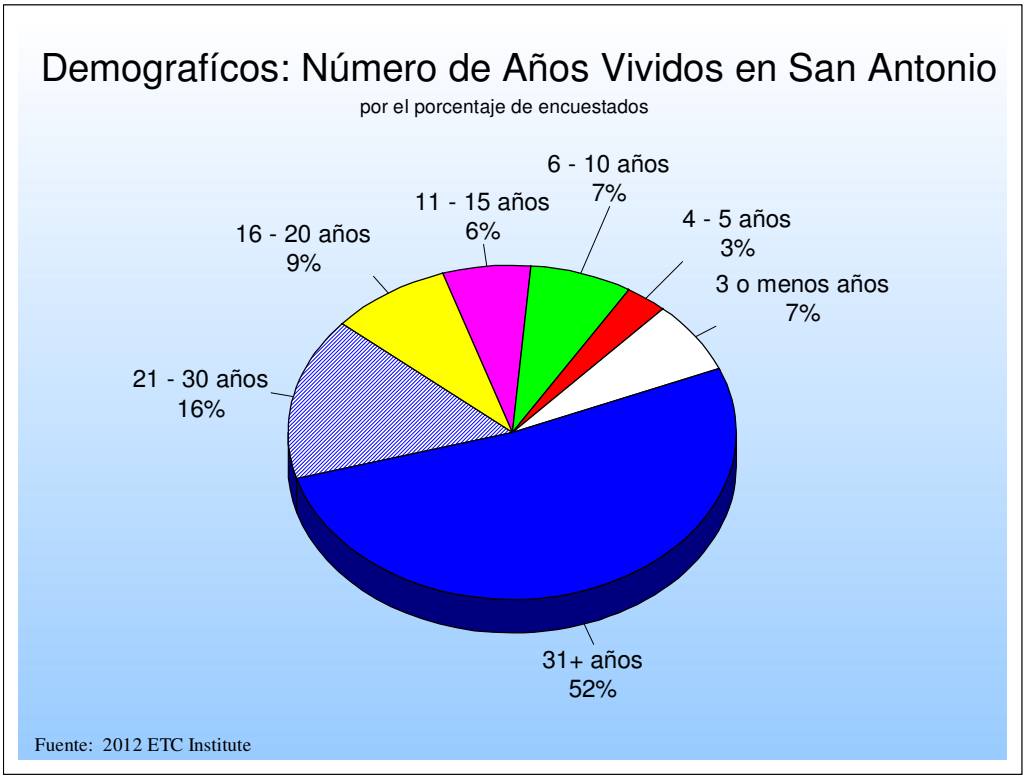
Demográficos

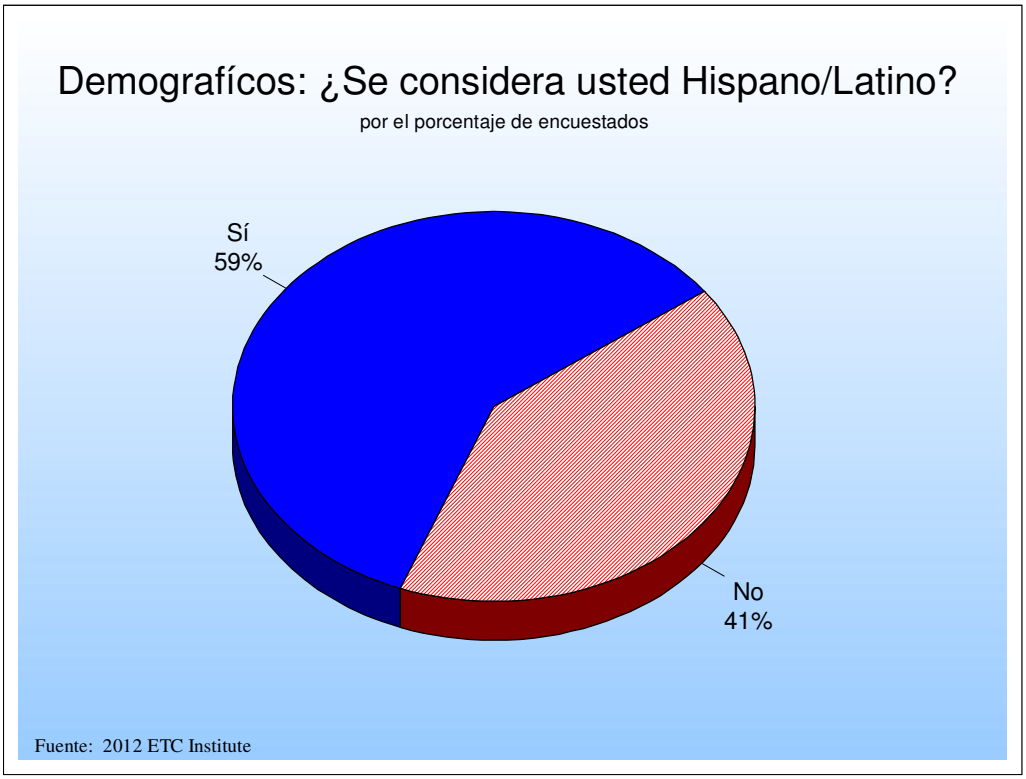
Demográficos: Ingreso Anual del Hogar

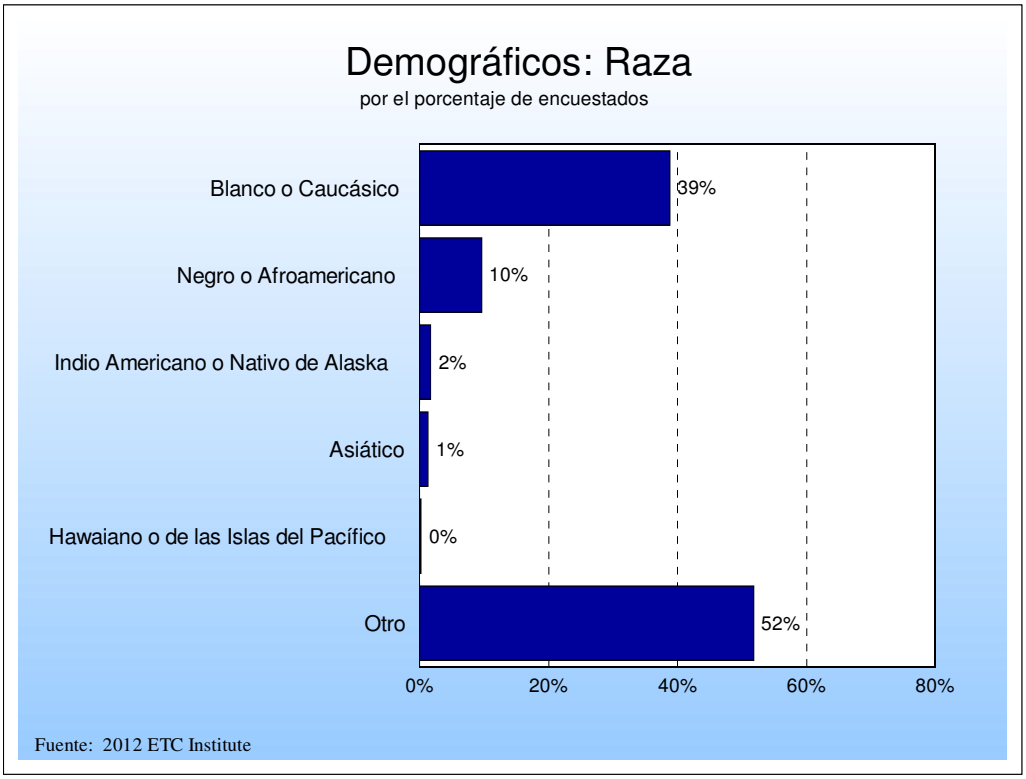
por el porcentaje de encuestados



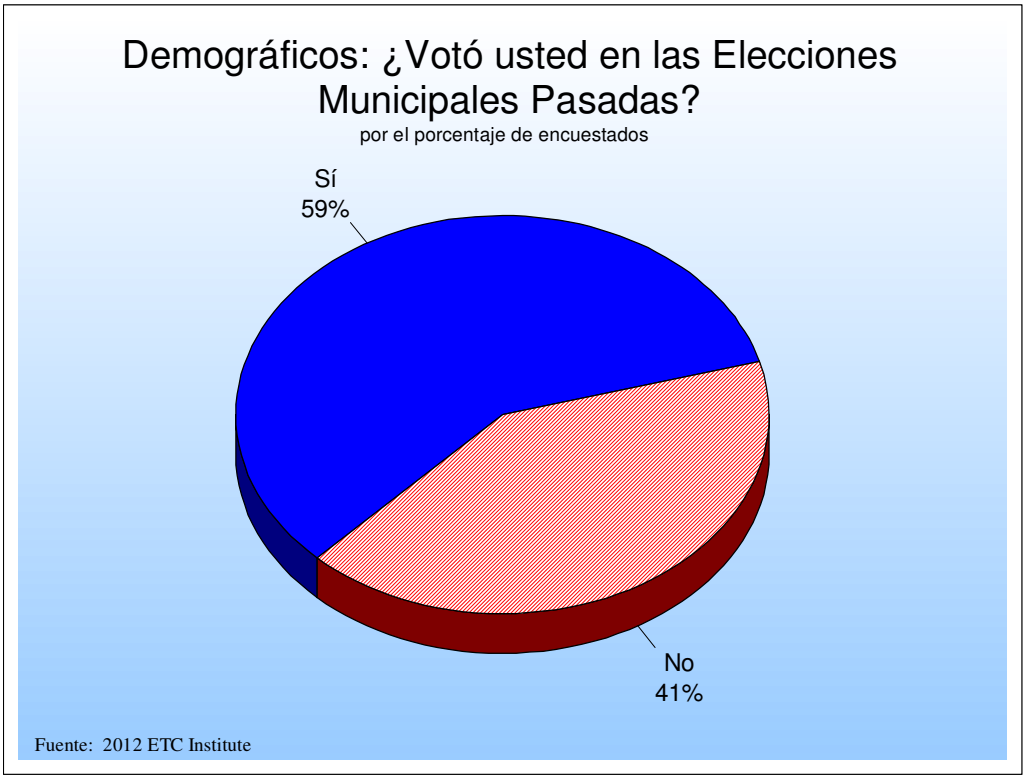
Fuente: 2012 ETC Institute

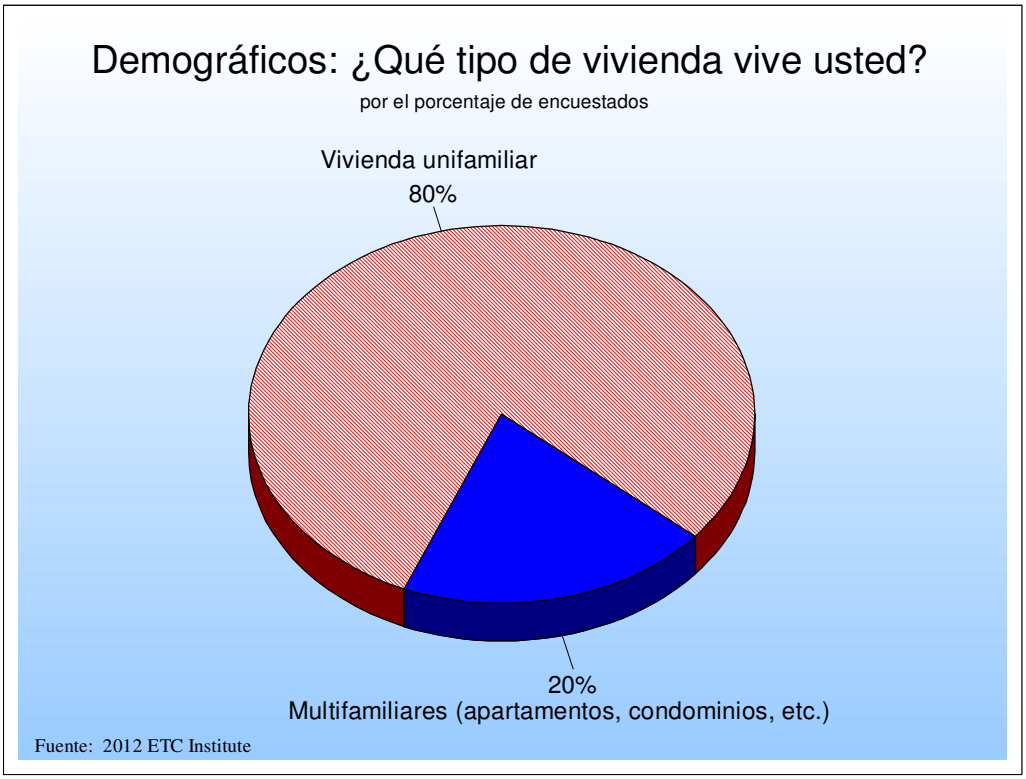

Demografícos: Número de Años Vividos en San Antonio
por el porcentaje de encuestados
6 - 10 años
7%
11 - 15 años
6%
4 - 5 años
3%
16 - 20 años
9%
3 o menos años
7%
21 - 30 años
16%
31+ años
52%
Fuente: 2012 ETC Institute

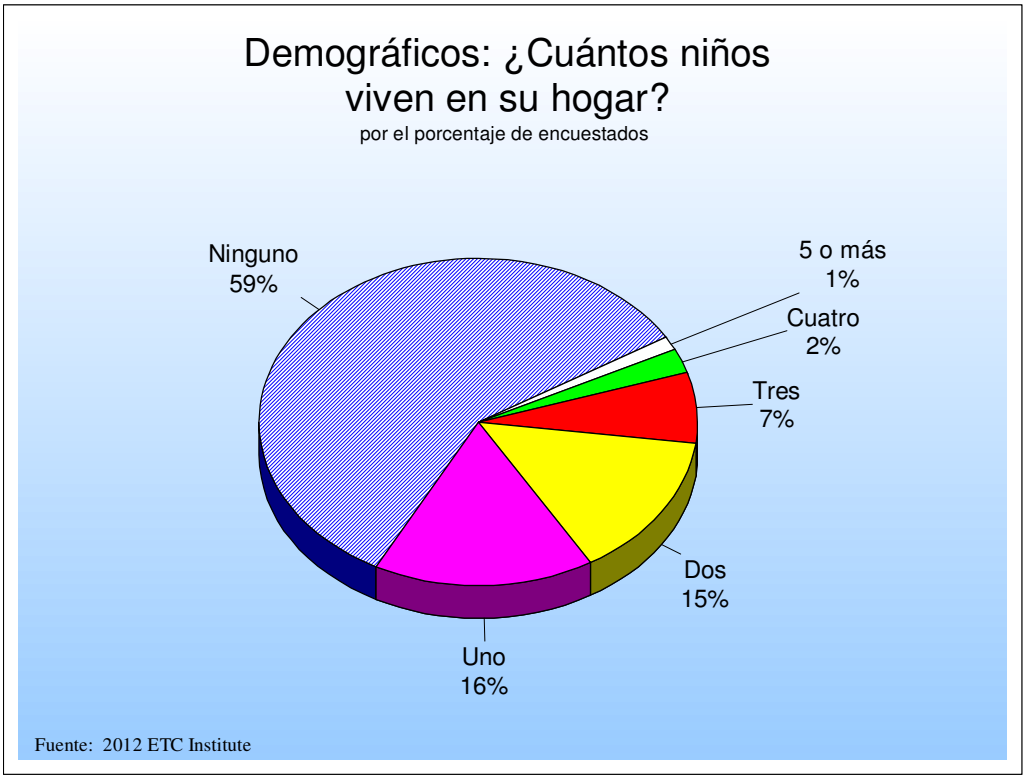

Demografícos: ¿Se considera usted Hispano/Latino?
por el porcentaje de encuestados
Sí
59%
No
41%
Fuente: 2012 ETC Institute

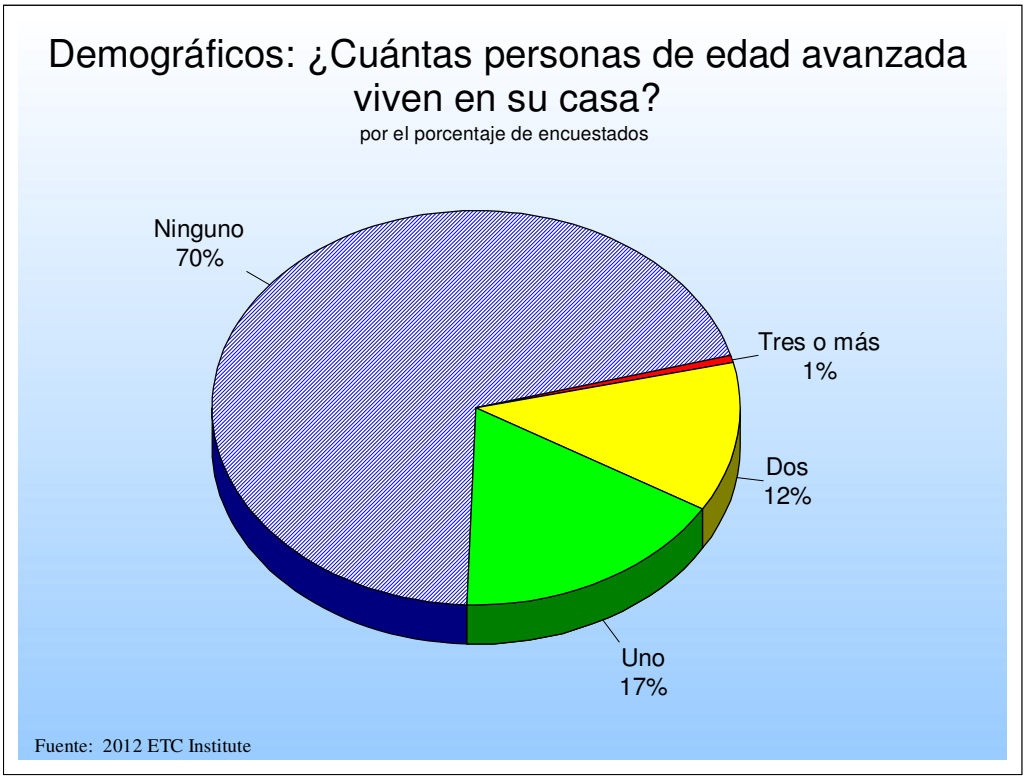

Demográficos: Raza
por el porcentaje de encuestados
Blanco o Caucásico
39%
Negro o Afroamericano
10%
Indio Americano o Nativo de Alaska
2%
Asiático
1%
Hawaiano o de las Islas del Pacífico
0%
Otro
52%
0%
20%
40%
60%
80%
Fuente: 2012 ETC Institute

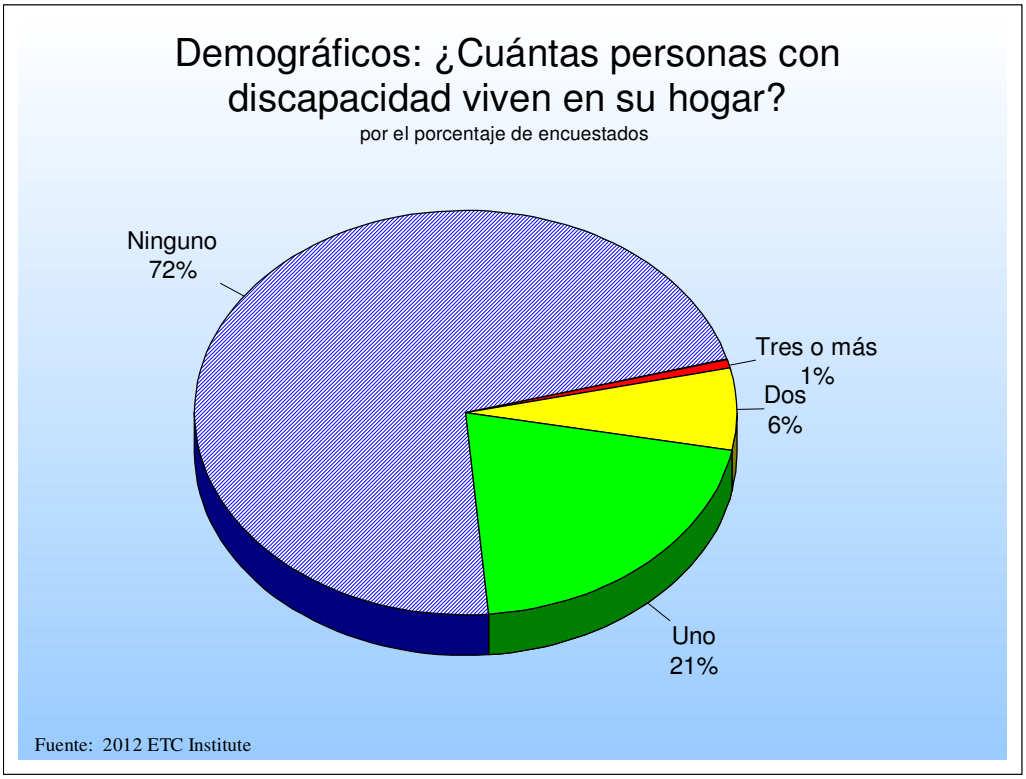
Demográficos: ¿Está usted registrado para votar en su distrito?
por el porcentaje de encuestados
Sí
86%
No
14%
Fuente: 2012 ETC Institute

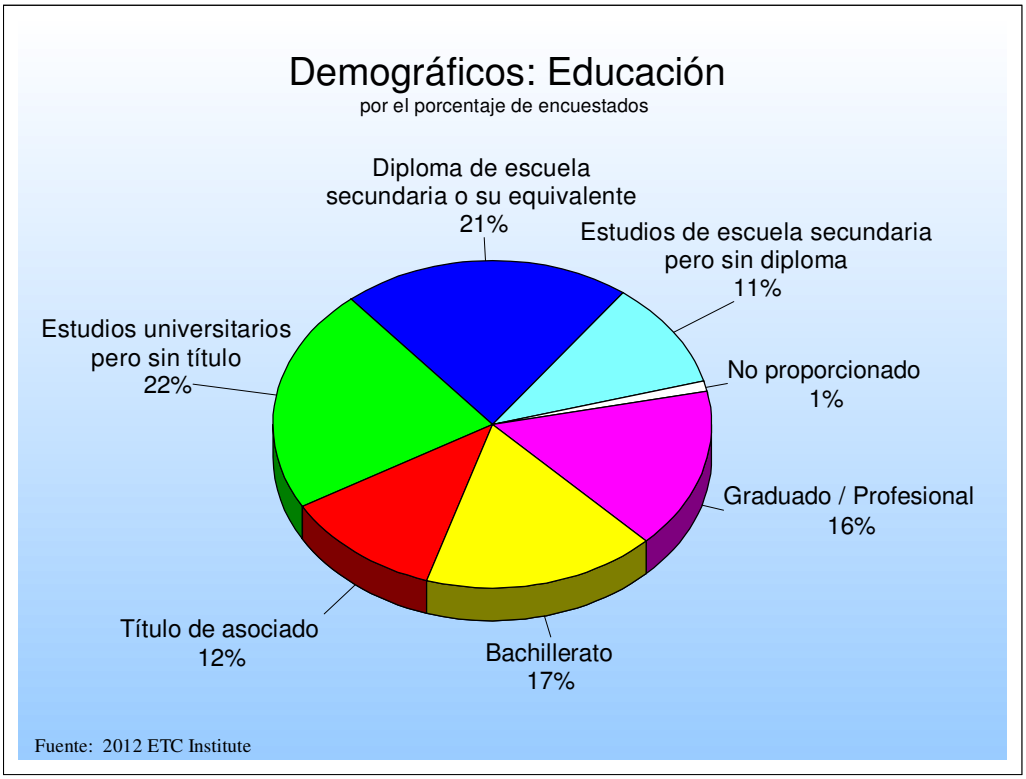

Demográficos: ¿Votó usted en las Elecciones Municipales Pasadas?
por el porcentaje de encuestados
Sí
59%
No
41%
Fuente: 2012 ETC Institute

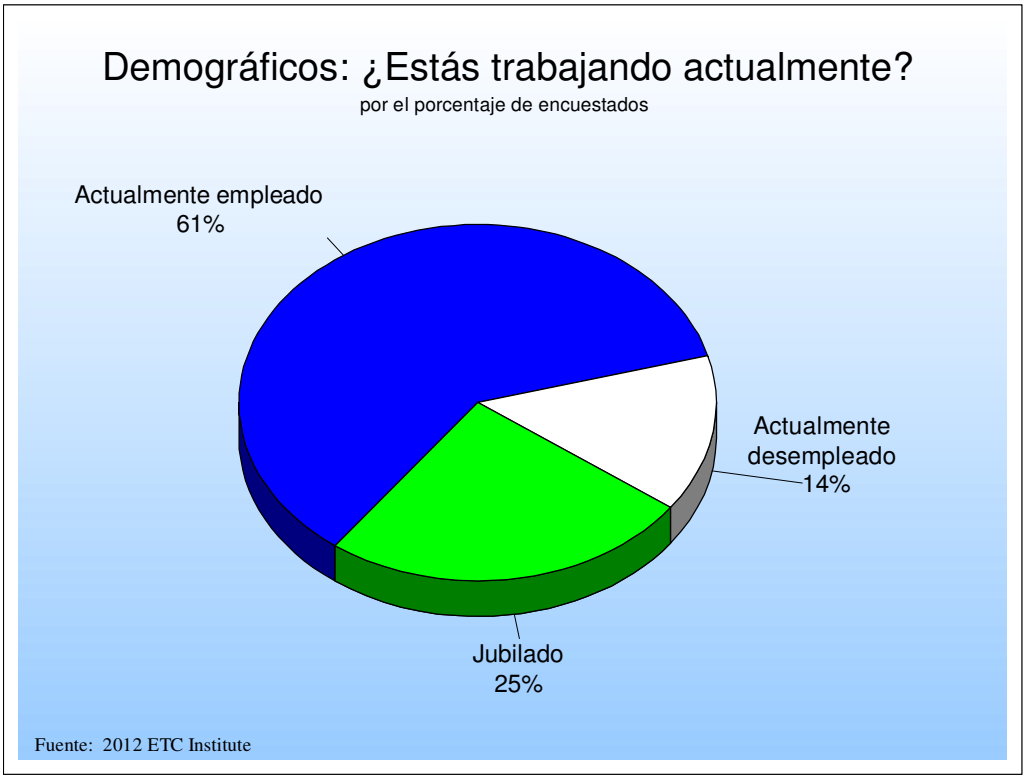

Demográficos: ¿Qué tipo de vivienda vive usted?
por el porcentaje de encuestados
Vivienda unifamiliar
80%
20%
Multifamiliares (apartamentos, condominios, etc.)
Fuente: 2012 ETC Institute

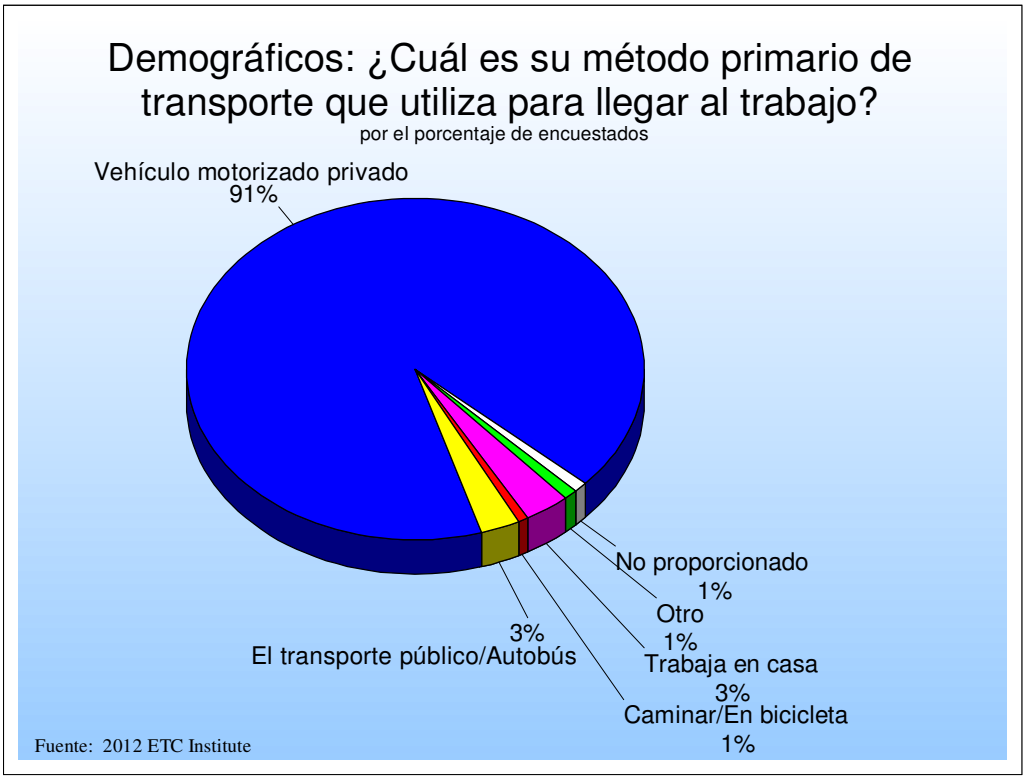

Demográficos: ¿Cuántos niños viven en su hogar?
por el porcentaje de encuestados
Ninguno 59%
5 o más 1%
Cuatro 2%
Tres 7%
Dos 15%
Uno 16%
Fuente: 2012 ETC Institute

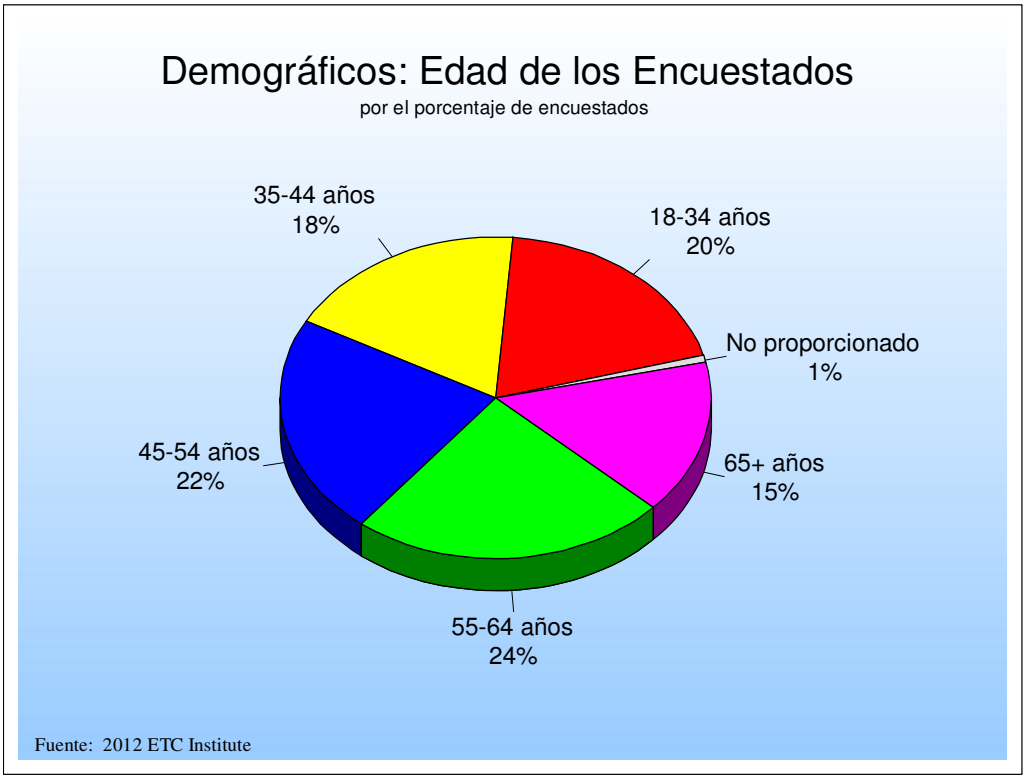

Demográficos: ¿Cuántas personas de edad avanzada viven en su casa?
por el porcentaje de encuestados
Ninguno 70%
Tres o más 1%
Dos 12%
Uno 17%
Fuente: 2012 ETC Institute

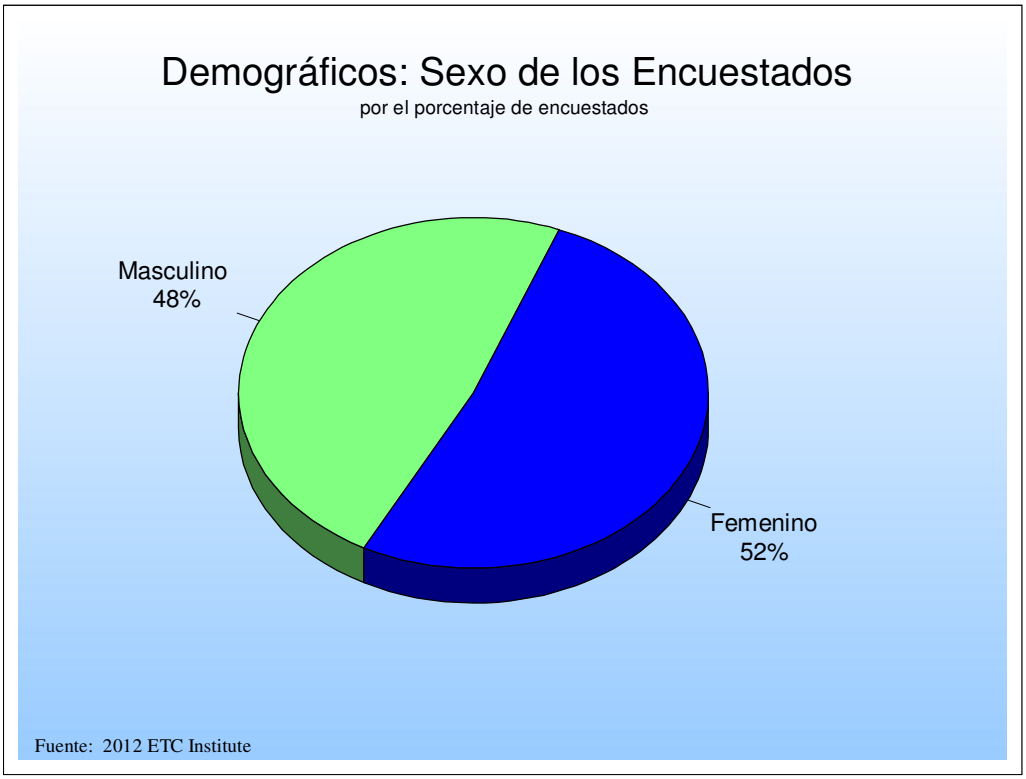

Demográficos: ¿Cuántas personas con discapacidad viven en su hogar?
por el porcentaje de encuestados
Ninguno 72%
Tres o más 1%
Dos 6%
Uno 21%
Fuente: 2012 ETC Institute


Demográficos: Educación
por el porcentaje de encuestados
Diploma de escuela secundaria o su equivalente 21%
Estudios de escuela secundaria pero sin diploma 11%
No proporcionado 1%
Graduado / Profesional 16%
Bachillerato 17%
Título de asociado 12%
Estudios universitarios pero sin título 22%
Fuente: 2012 ETC Institute


Demográficos: ¿Estás trabajando actualmente?
por el porcentaje de encuestados
Actualmente empleado
61%
Actualmente
desempleado
14%
Jubilado
25%
Fuente: 2012 ETC Institute


Demográficos: ¿Cuál es su método primario de transporte que utiliza para llegar al trabajo?
por el porcentaje de encuestados
Vehículo motorizado privado
91%
No proporcionado
1%
Otro
1%
Trabaja en casa
3%
Caminar/En bicicleta
1%
3%
El transporte público/Autobús
Fuente: 2012 ETC Institute


Demográficos: Edad de los Encuestados
por el porcentaje de encuestados
35-44 años
18%
18-34 años
20%
No proporcionado
1%
45-54 años
22%
65+ años
15%
55-64 años
24%
Fuente: 2012 ETC Institute

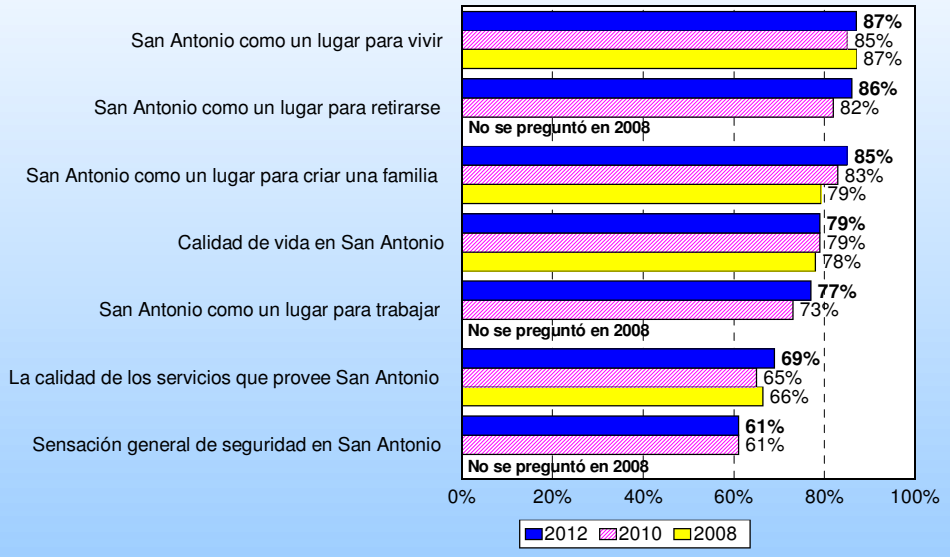

Demográficos: Sexo de los Encuestados
por el porcentaje de encuestados
Masculino
48%
Femenino
52%
Fuente: 2012 ETC Institute

Sección 2:
2008-2012
Análisis Comparativo

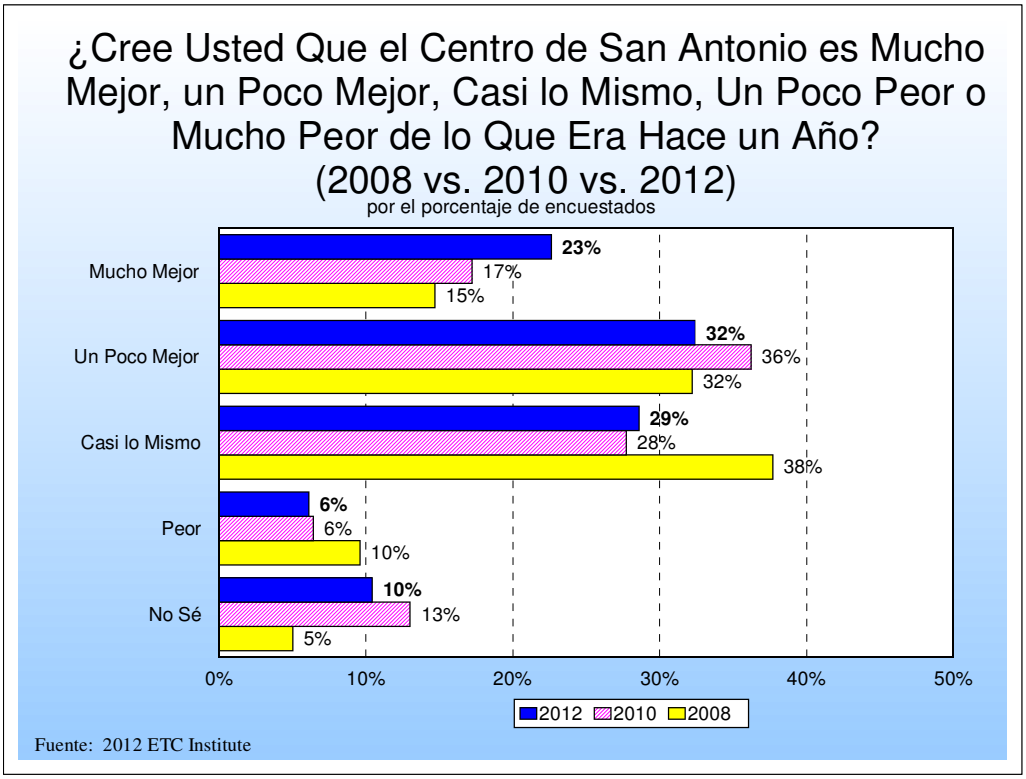
Percepciones de la Comunidad

Las Percepciones de la Comunidad (2008 vs. 2010 vs. 2012)

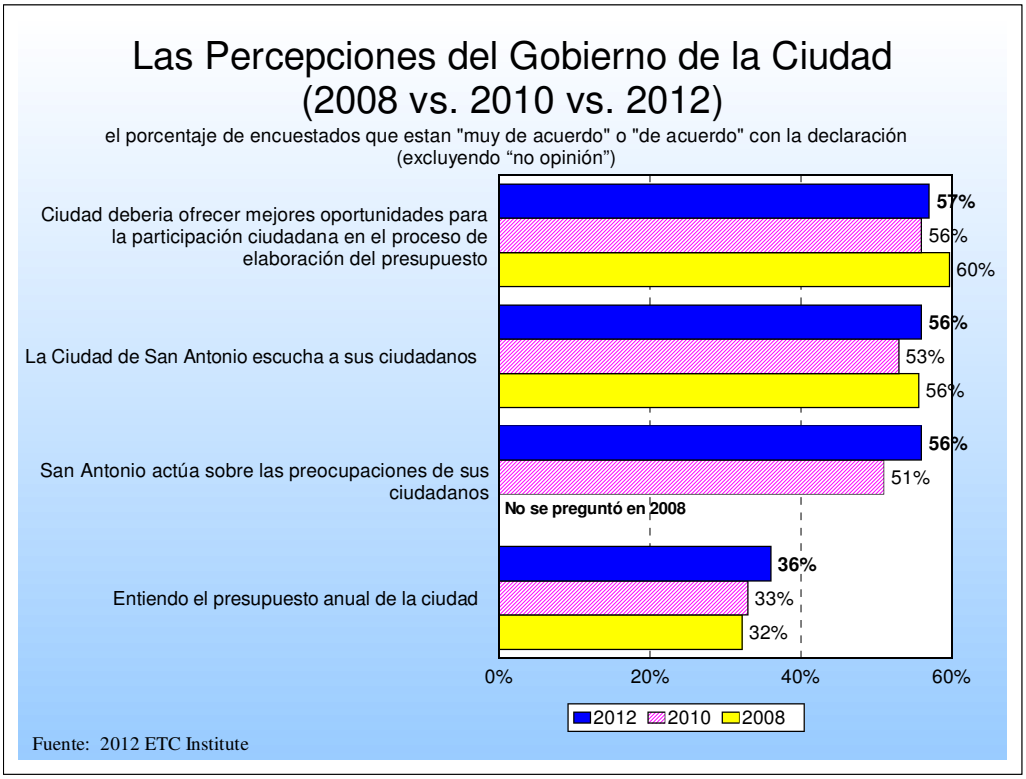
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema como "excelente" o "bueno" (excluyendo "no opinión")



Fuente: 2012 ETC Insitute



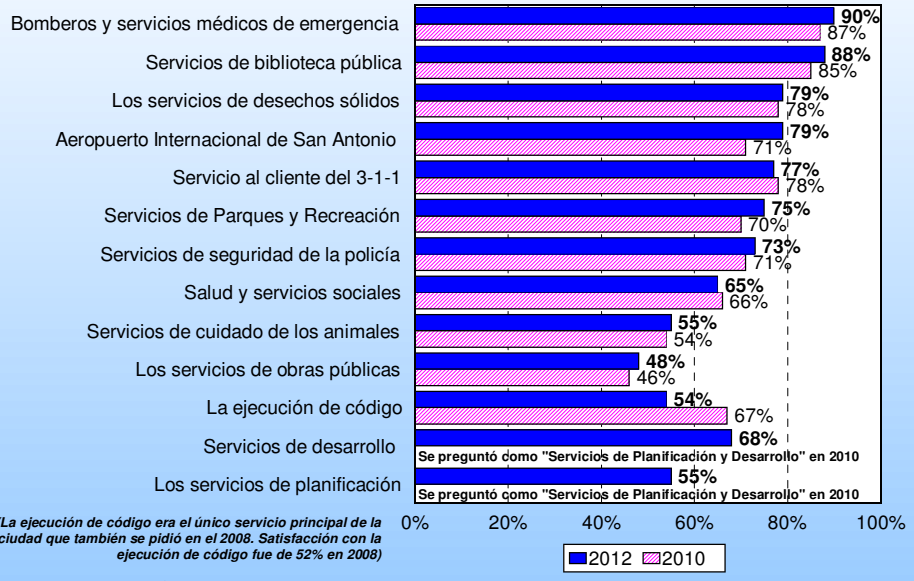
Percepciones del Gobierno de la Ciudad



Satisfacción General de Categorías Principales de Servicios de la Ciudad

La Satisfacción General de Categorías Principales de Servicios de la Ciudad - (2010 vs. 2012)

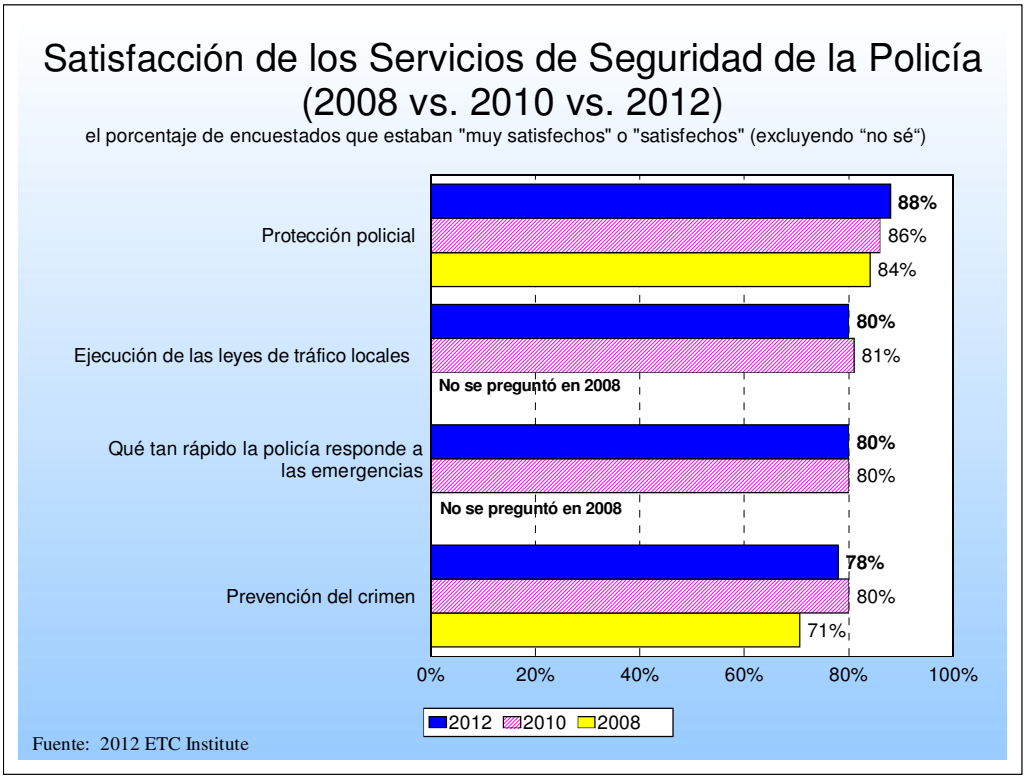
el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")

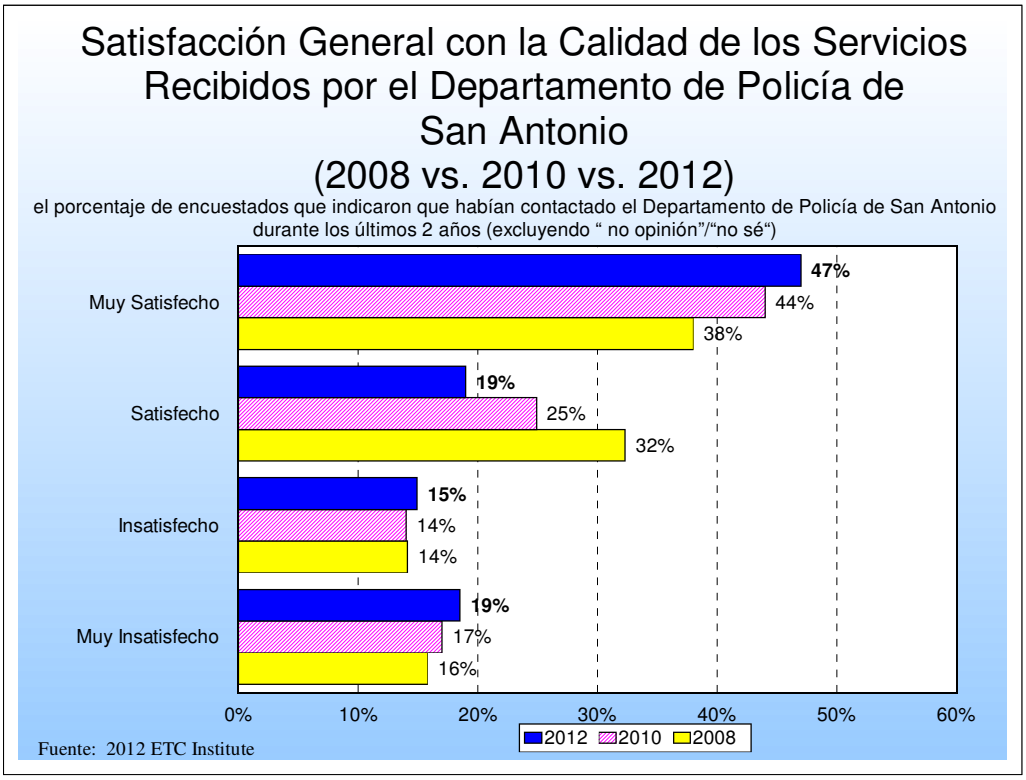


(La ejecución de código era el único servicio principal de la ciudad que también se pidió en el 2008. Satisfacción con la ejecución de código fue de 52% en 2008)

Fuente: 2012 ETC Institute

Servicios de Seguridad de la Policía

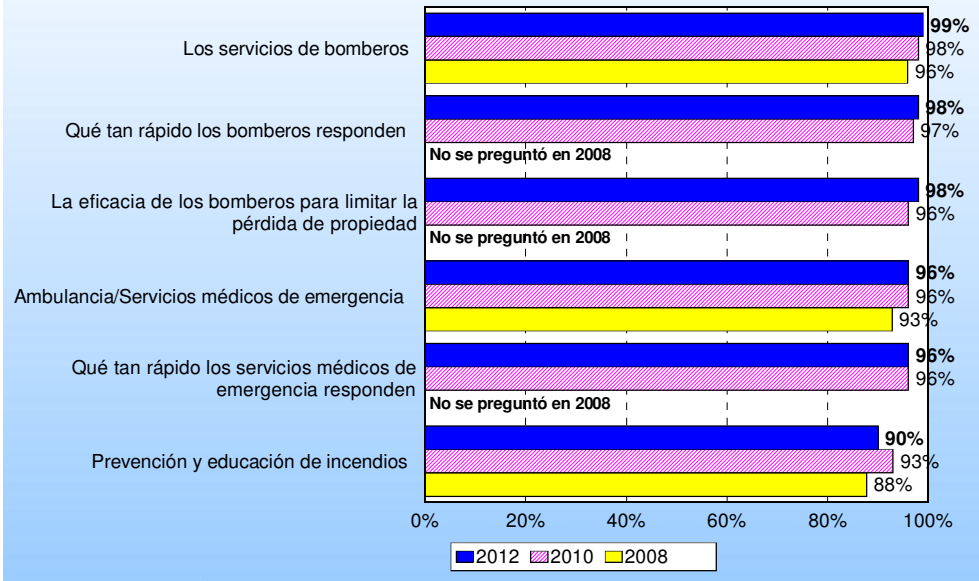

Satisfacción de los Servicios de Seguridad de la Policía
(2008 vs. 2010 vs. 2012)
el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")
Protección policial
88%
86%
84%
Ejecución de las leyes de tráfico locales
80%
81%
No se preguntó en 2008
Qué tan rápido la policía responde a las emergencias
80%
80%
No se preguntó en 2008
Prevención del crimen
78%
80%
71%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
2012
2010
2008
Fuente: 2012 ETC Institute


Satisfacción General con la Calidad de los Servicios Recibidos por el Departamento de Policía de San Antonio
(2008 vs. 2010 vs. 2012)
el porcentaje de encuestados que indicaron que habían contactado el Departamento de Policía de San Antonio durante los últimos 2 años (excluyendo " no opinión"/"no sé")
Muy Satisfecho
47%
44%
38%
Satisfecho
19%
25%
32%
Insatisfecho
15%
14%
14%
Muy Insatisfecho
19%
17%
16%
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
2012
2010
2008
Fuente: 2012 ETC Institute

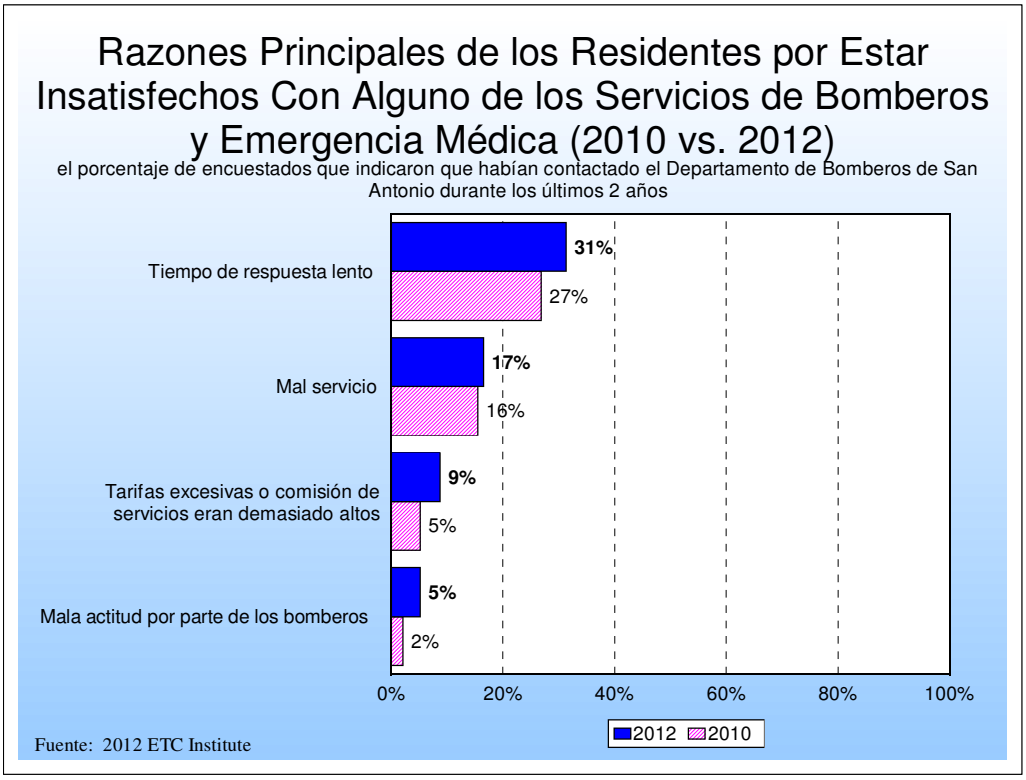
Bomberos y Servicios Médicos de Emergencia

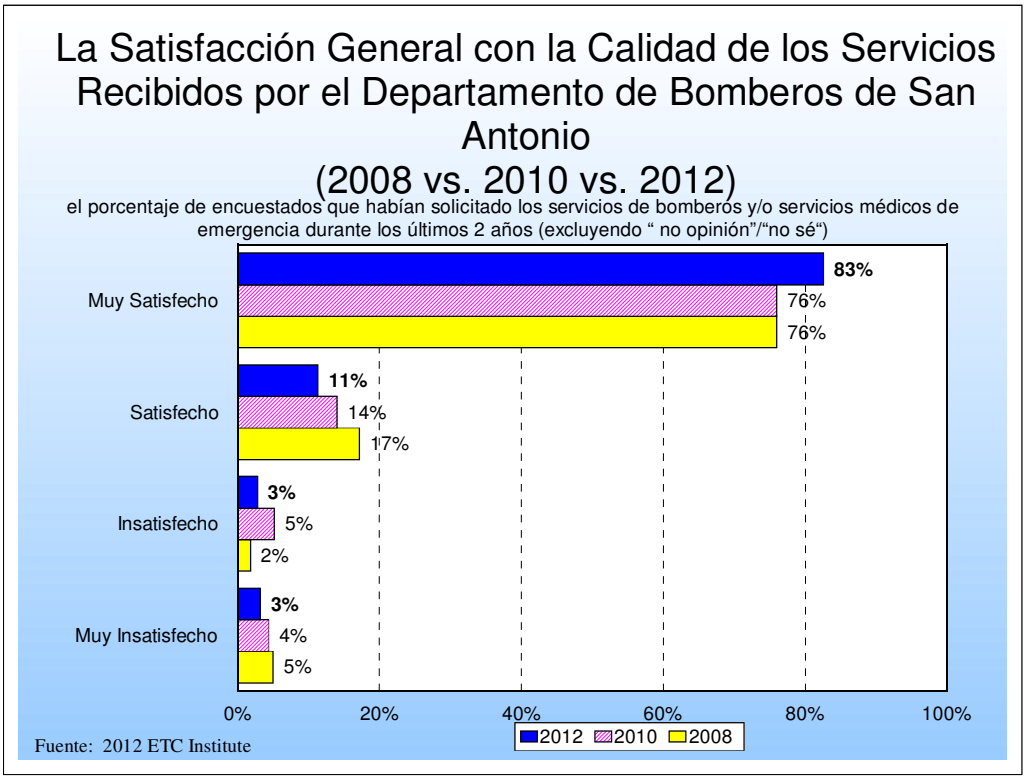
Satisfacción con los Servicios de Bomberos y Emergencia Médica (2008 vs. 2010 vs. 2012)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")



Fuente: 2012 ETC Institute

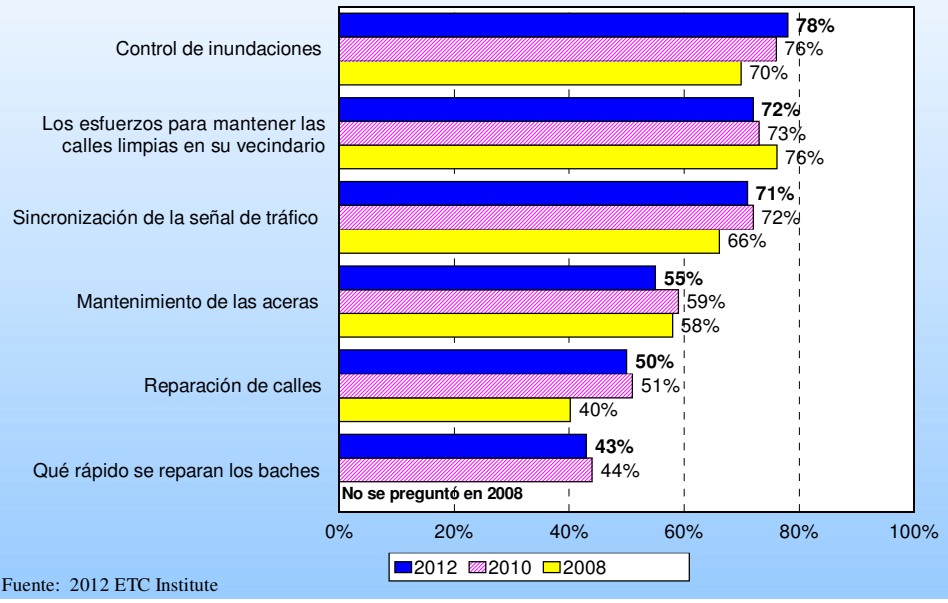

Razones Principales de los Residentes por Estar Insatisfechos Con Alguno de los Servicios de Bomberos y Emergencia Médica (2010 vs. 2012)
el porcentaje de encuestados que indicaron que habían contactado el Departamento de Bomberos de San Antonio durante los últimos 2 años
Tiempo de respuesta lento
31%
27%
Mal servicio
17%
16%
Tarifas excesivas o comisión de servicios eran demasiado altos
9%
5%
Mala actitud por parte de los bomberos
5%
2%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
2012
2010
Fuente: 2012 ETC Institute


La Satisfacción General con la Calidad de los Servicios Recibidos por el Departamento de Bomberos de San Antonio
(2008 vs. 2010 vs. 2012)
el porcentaje de encuestados que habían solicitado los servicios de bomberos y/o servicios médicos de emergencia durante los últimos 2 años (excluyendo " no opinión"/"no sé")
Muy Satisfecho
83%
76%
76%
Satisfecho
11%
14%
17%
Insatisfecho
3%
5%
2%
Muy Insatisfecho
3%
4%
5%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
2012
2010
2008
Fuente: 2012 ETC Institute

Servicios de Obras Públicas

Satisfacción con los Servicios de Obras Públicas (2008 vs. 2010 vs. 2012)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")

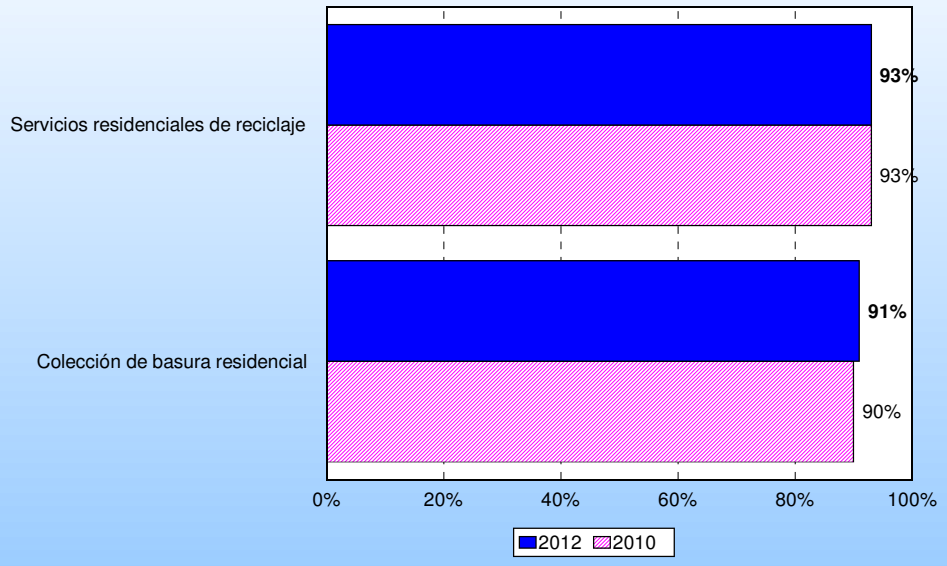


Fuente: 2012 ETC Institute

Servicios de Desechos Sólidos.

Satisfacción con los Servicios de Desechos Sólidos (2010 vs. 2012)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")

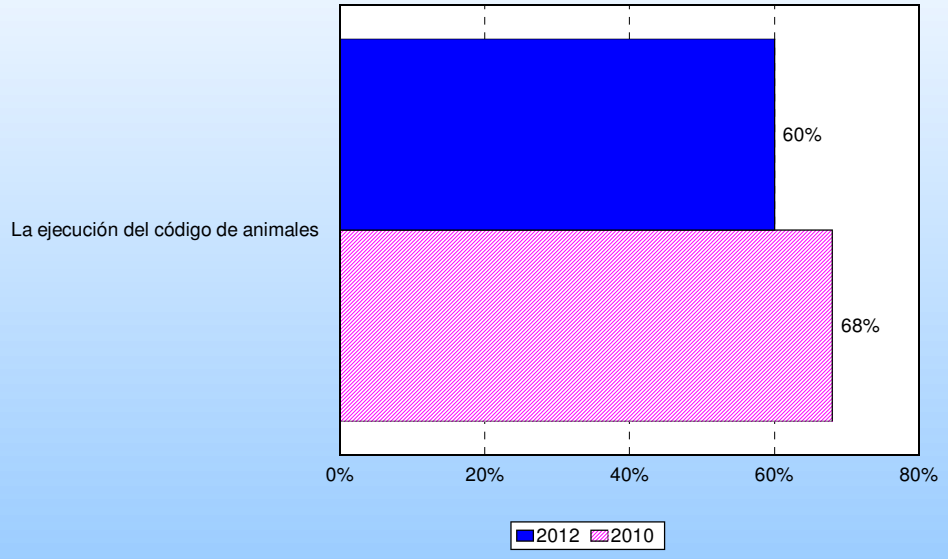


Fuente: 2012 ETC Institute

Servicios de Cuidado de Animales

Satisfacción con los Servicios de Cuidado de Animales (2010 vs. 2012)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo “no sé“)

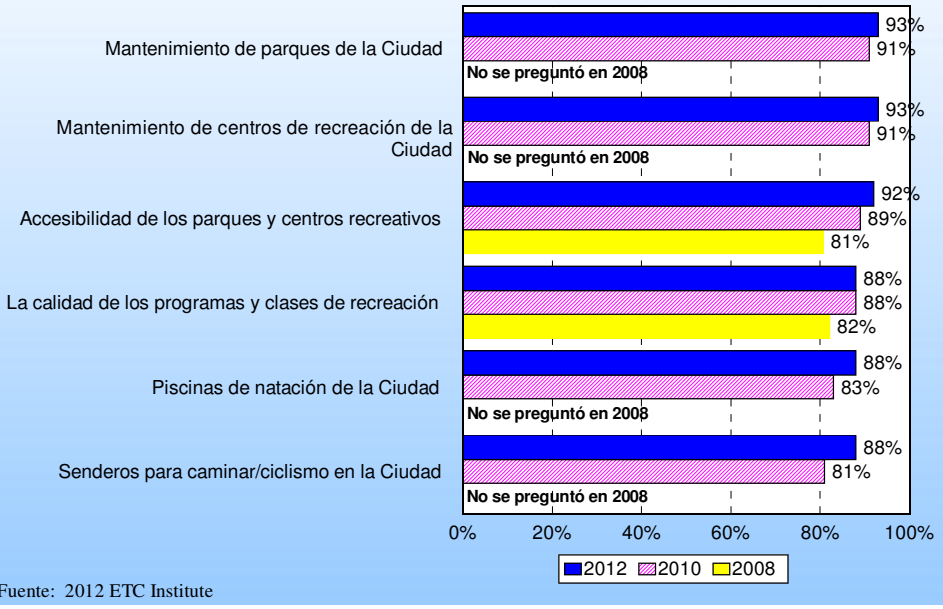


Fuente: 2012 ETC Institute

Servicios de Parques y Recreación

Satisfacción con los Servicios de Parques y Recreación (2008 vs. 2010 vs. 2012)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")

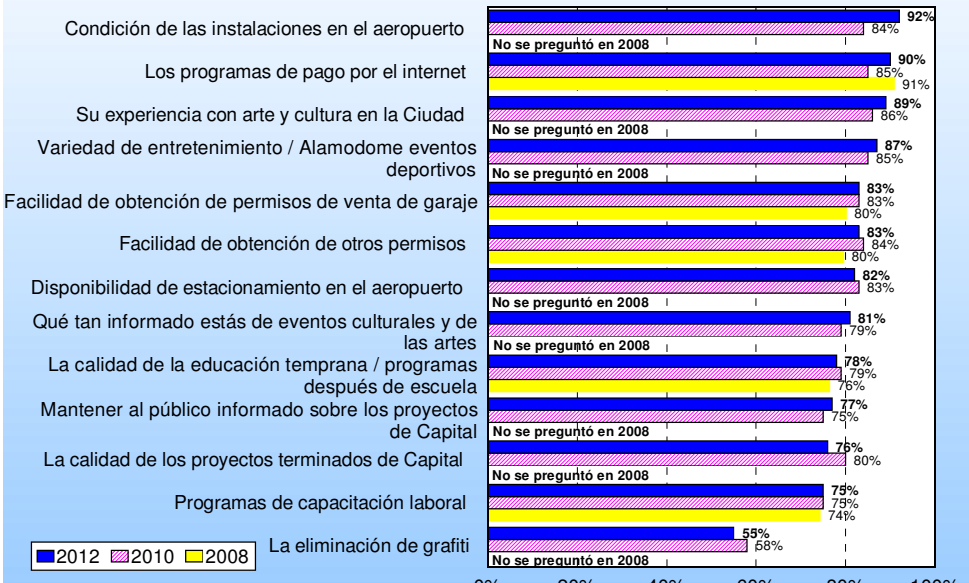


Fuente: 2012 ETC Institute

Otros Servicios de la Ciudad

Satisfacción con los Servicios de la Ciudad (2008 vs. 2010 vs. 2012)

el porcentaje de encuestados que estaban "muy satisfechos" o "satisfechos" (excluyendo "no sé")

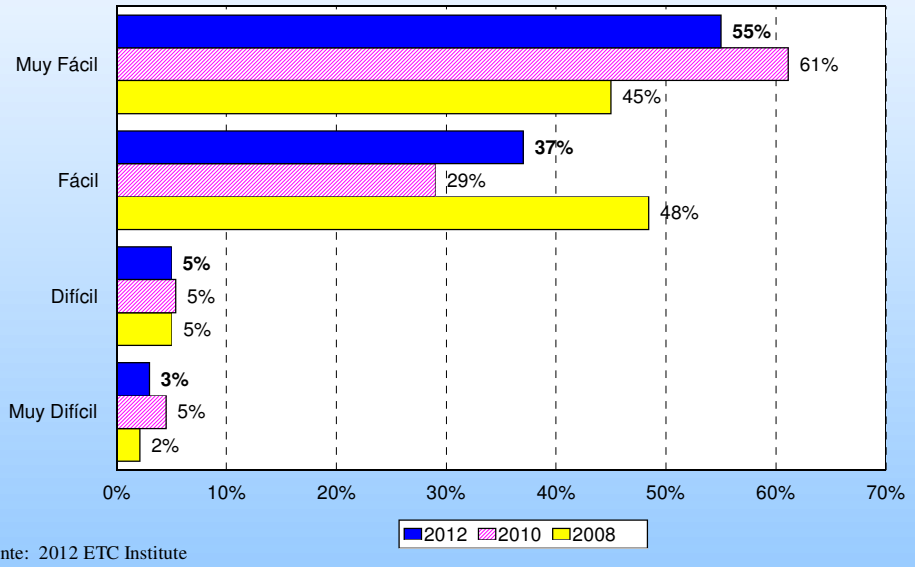


Fuente: 2012 ETC Institute

Servicios al Cliente del 3-1-1

Facilidad de Uso del Servicio al Cliente 3-1-1 Línea de Teléfono (2008 vs. 2010 vs. 2012)

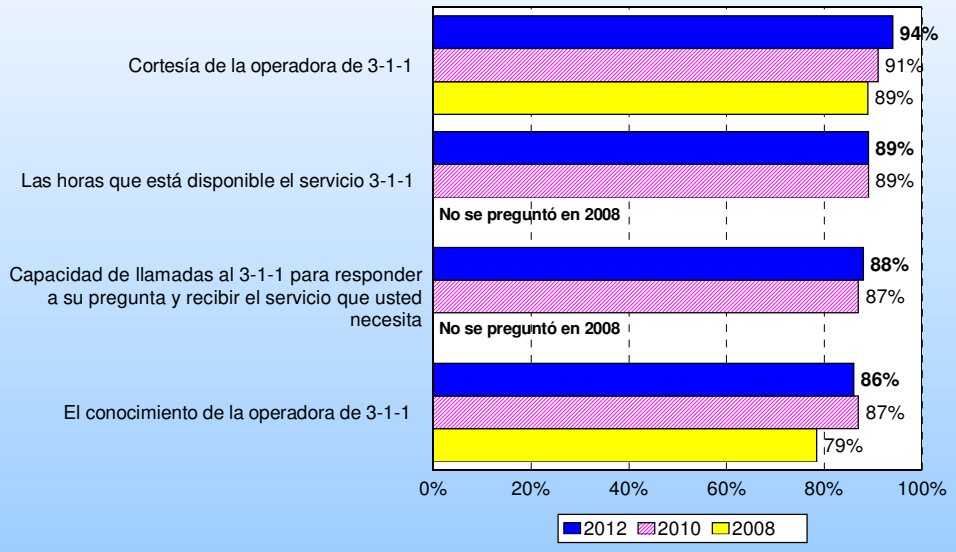
el porcentaje de encuestados que han utilizado el servicio de 3-1-1 de la Ciudad



Fuente: 2012 ETC Institute

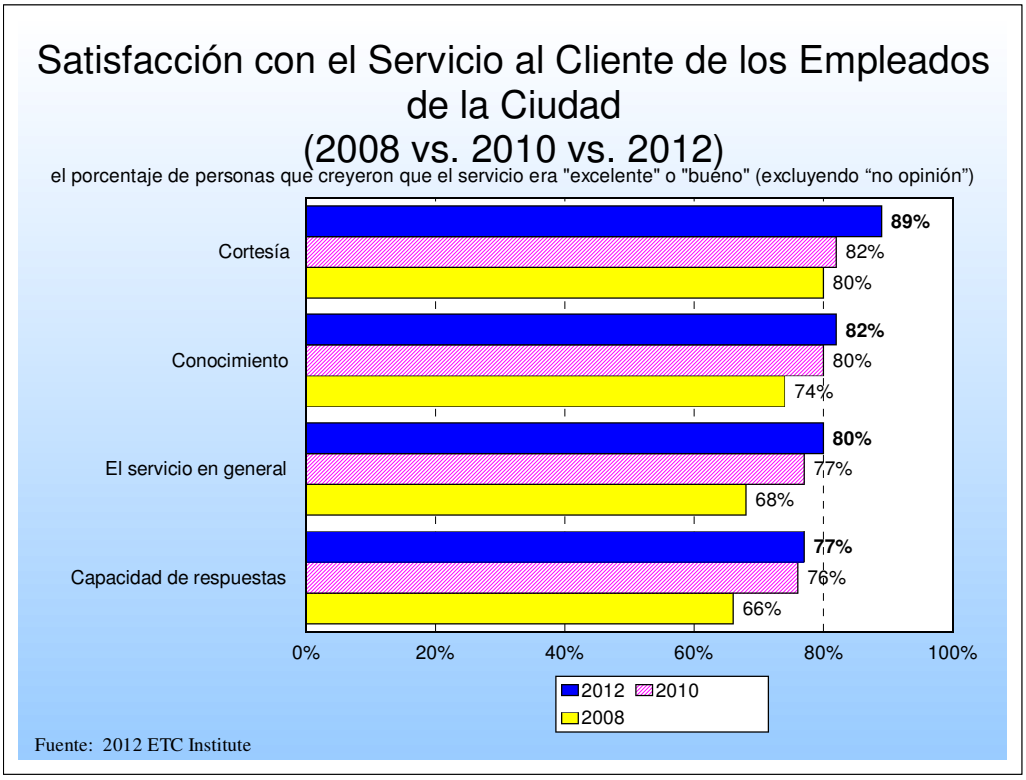
La Satisfacción con la Línea Telefónica 3-1-1 Servicio al Cliente (2008 vs. 2010 vs. 2012)

el porcentaje de personas que creyeron que el servicio era "excelente" o "bueno" (excluyendo "no opinión")

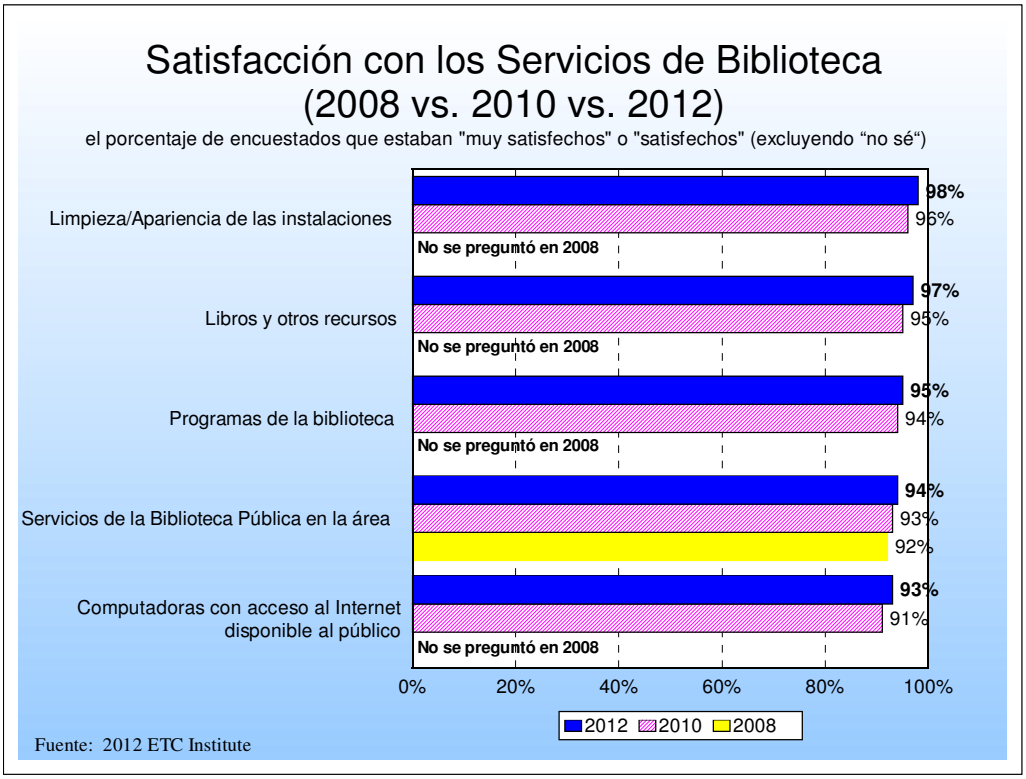


Fuente: 2012 ETC Institute

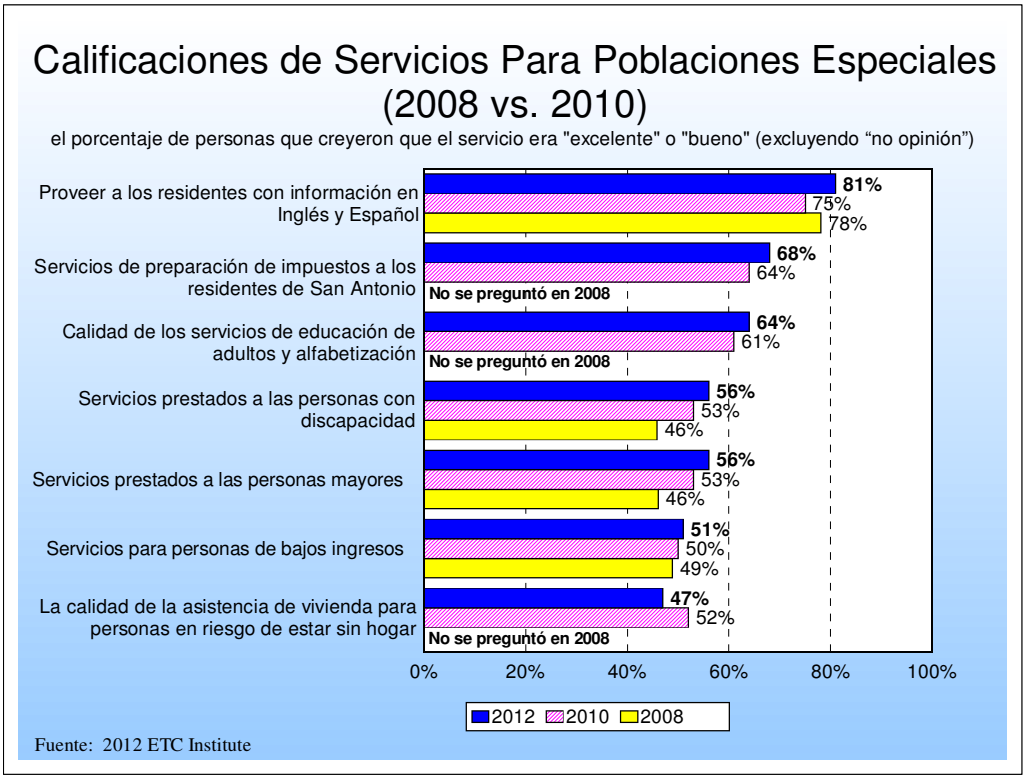
Empleados de la Ciudad Servicio al Cliente



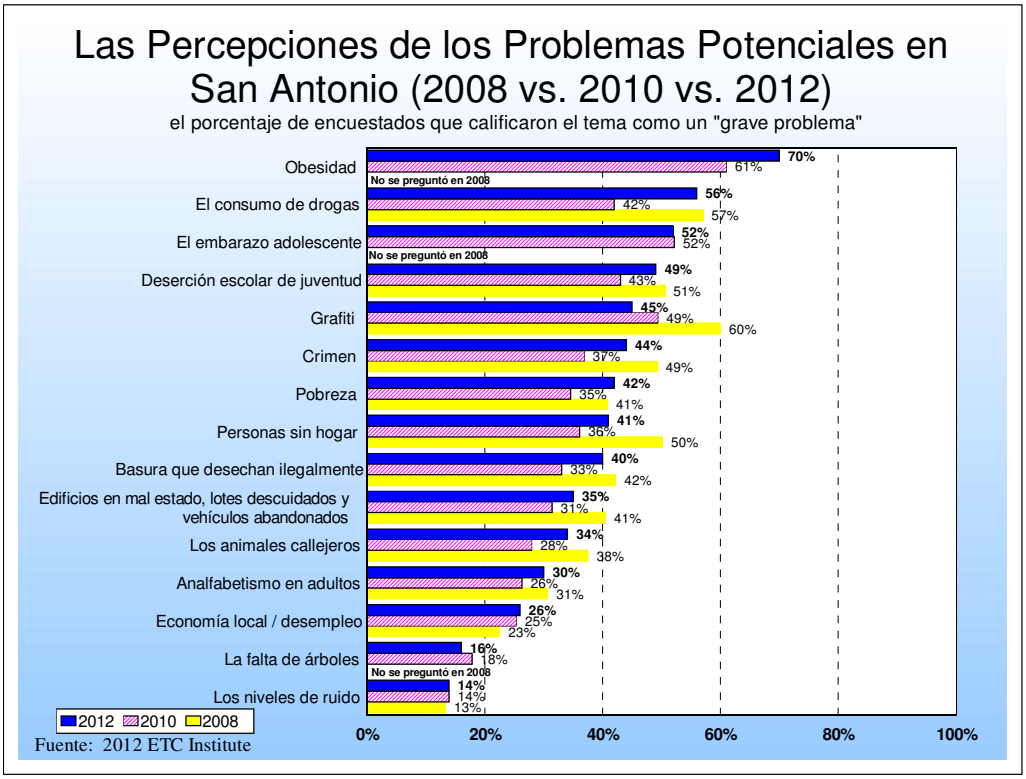
Servicios de Biblioteca



Preguntas de Población Especiales



Percepciones de los Problemas Potenciales en la Ciudad


Las Percepciones de los Problemas Potenciales en San Antonio (2008 vs. 2010 vs. 2012)
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema como un "grave problema"
Obesidad
70%
61%
No se preguntó en 2008
El consumo de drogas
56%
42%
57%
El embarazo adolescente
52%
52%
No se preguntó en 2008
Deserción escolar de juventud
49%
43%
51%
Grafiti
45%
49%
60%
Crimen
44%
37%
49%
Pobreza
42%
35%
41%
Personas sin hogar
41%
36%
50%
Basura que desechan ilegalmente
40%
33%
42%
Edificios en mal estado, lotes descuidados y vehículos abandonados
35%
31%
41%
Los animales callejeros
34%
28%
38%
Analfabetismo en adultos
30%
26%
31%
Economía local / desempleo
26%
25%
23%
La falta de árboles
16%
18%
No se preguntó en 2008
Los niveles de ruido
14%
14%
13%
2012
2010
2008
0%
20%
40%
60%
80%
100%
Fuente: 2012 ETC Institute

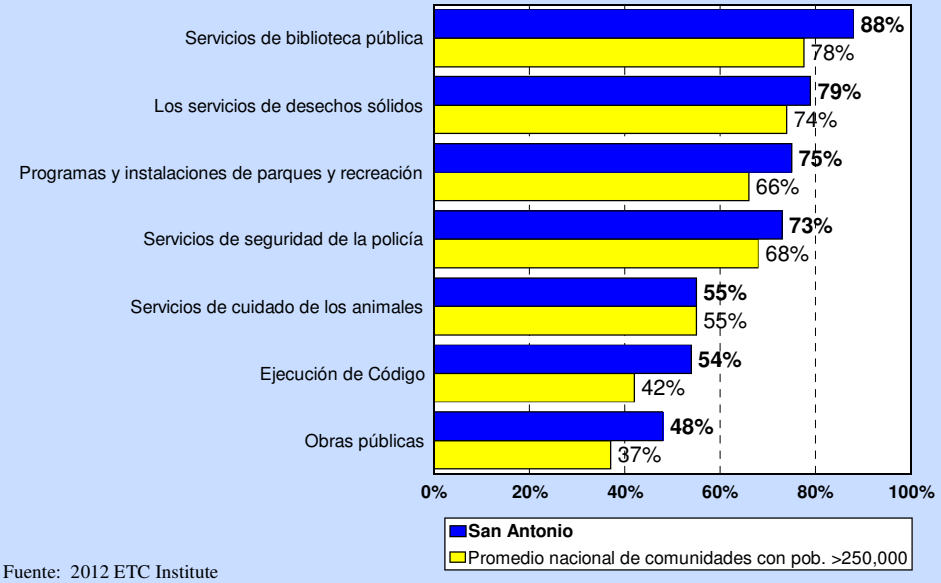
Sección 3:
Comparaciones con el Promedio Nacional

Comparaciones con el Promedio Nacional

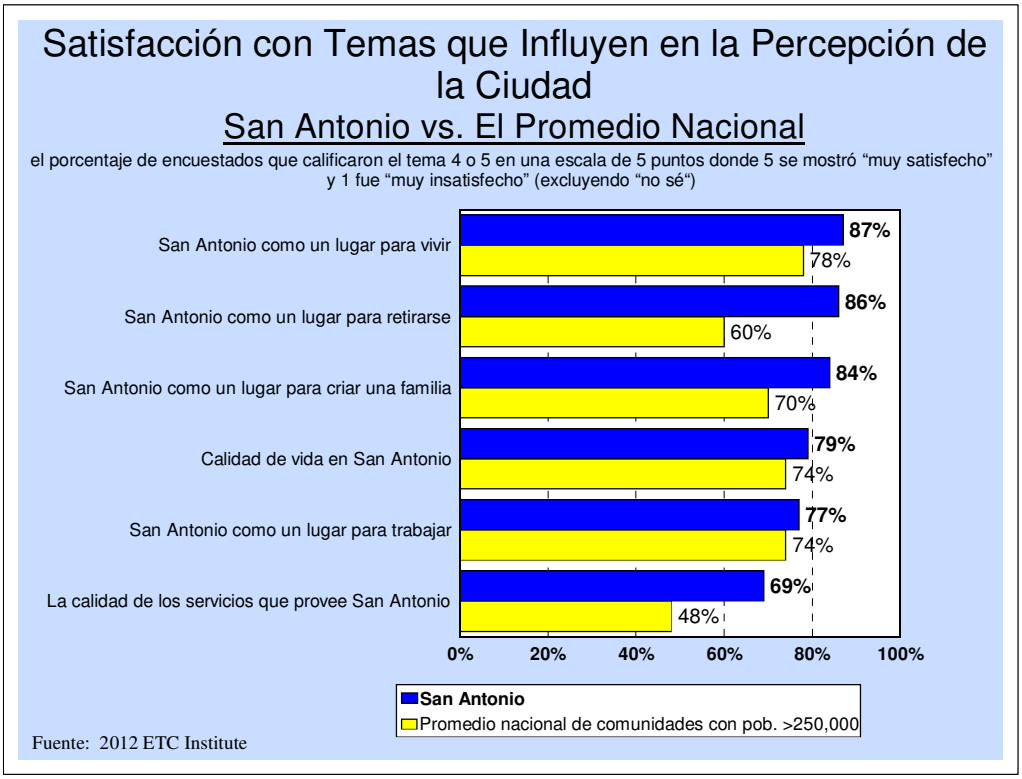
Nota: Los datos de comparación contenidas en este informe es propiedad intelectual protegida. Cualquier reproducción de la información contenida en este informe por parte de personas u organizaciones que no están directamente afiliados con la Ciudad de San Antonio no está autorizada sin el consentimiento por escrito de ETC Insitute.

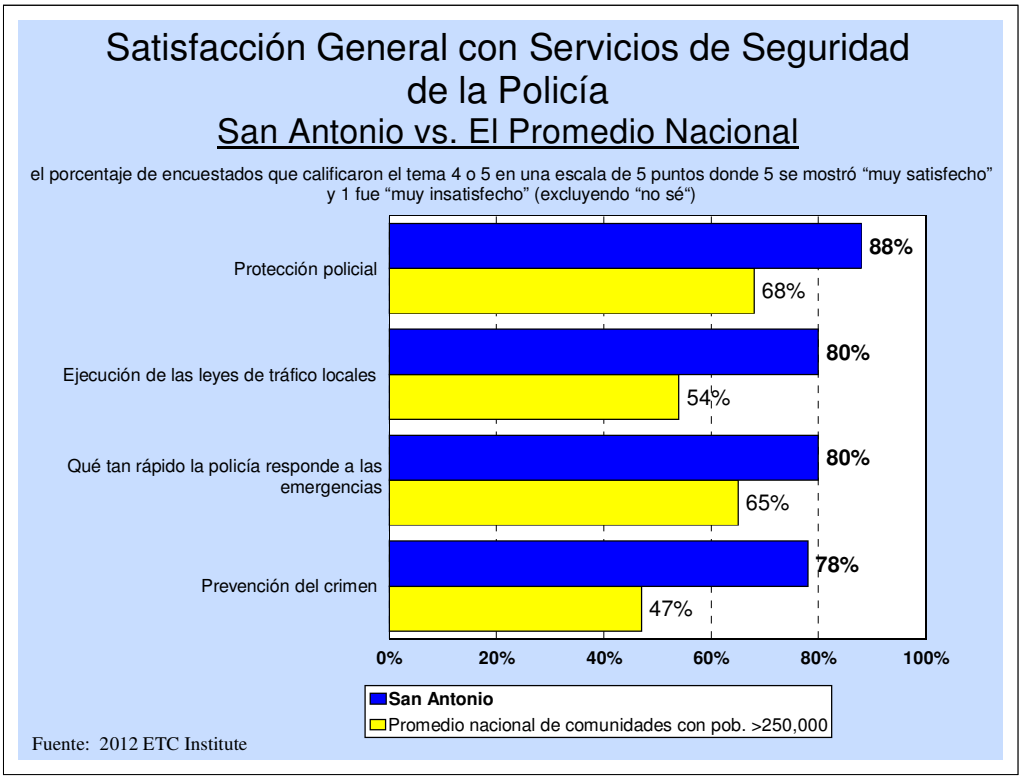
Satisfacción General con Varios Servicios de la Ciudad
San Antonio vs. El Promedio Nacional

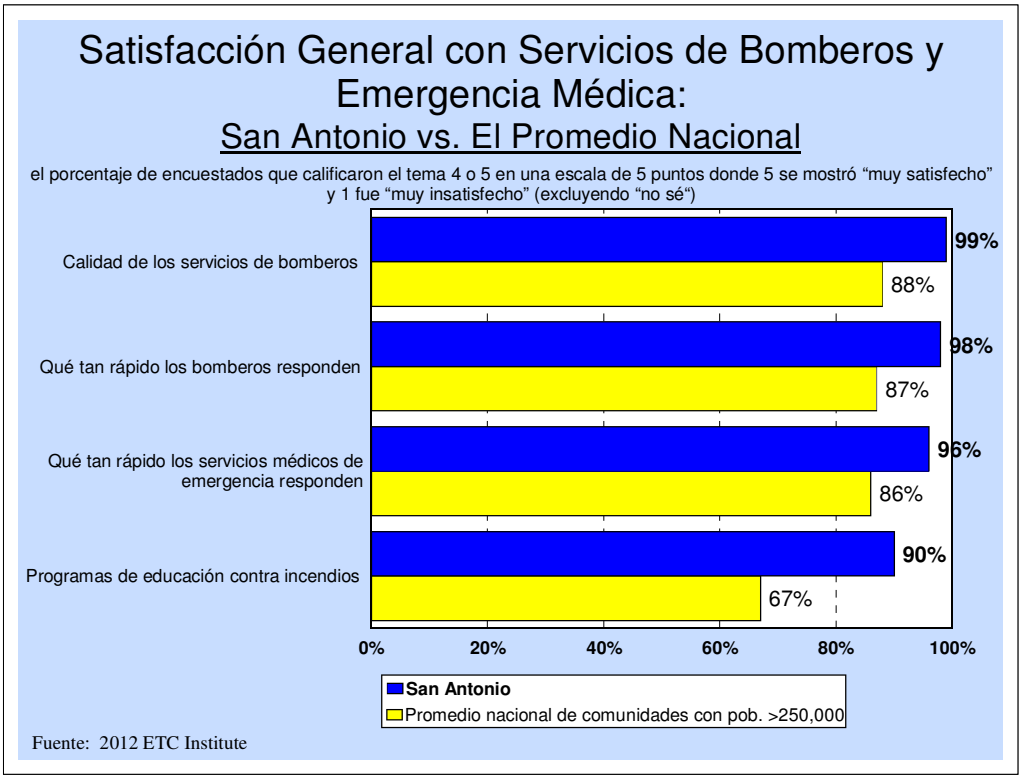
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")

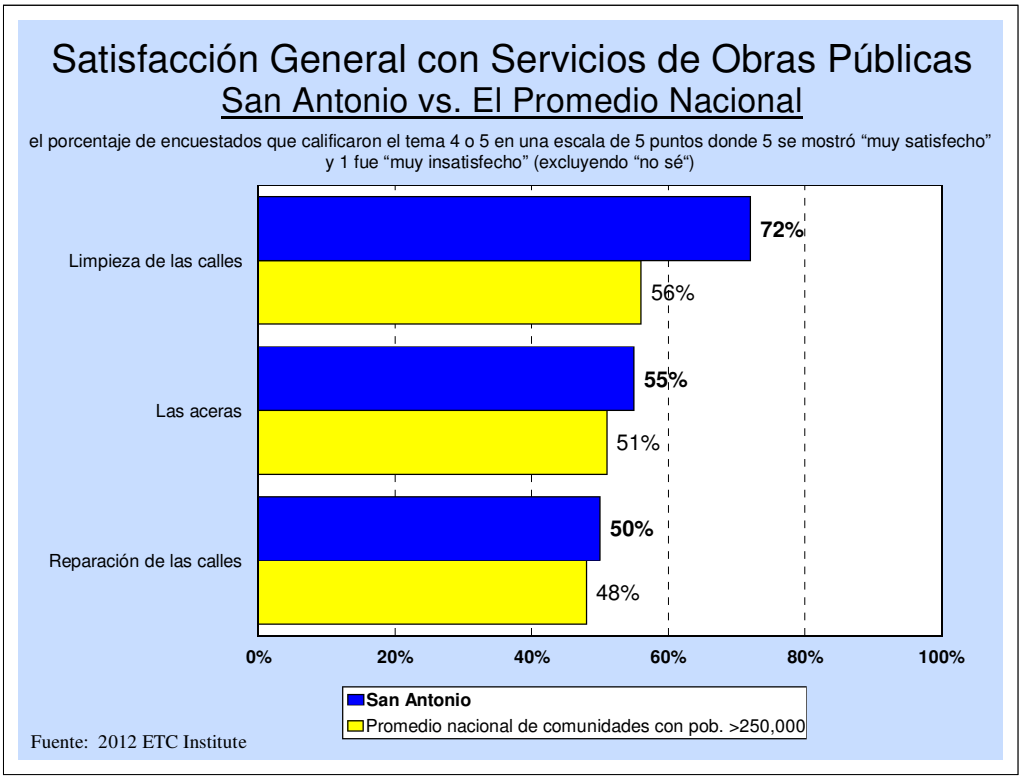


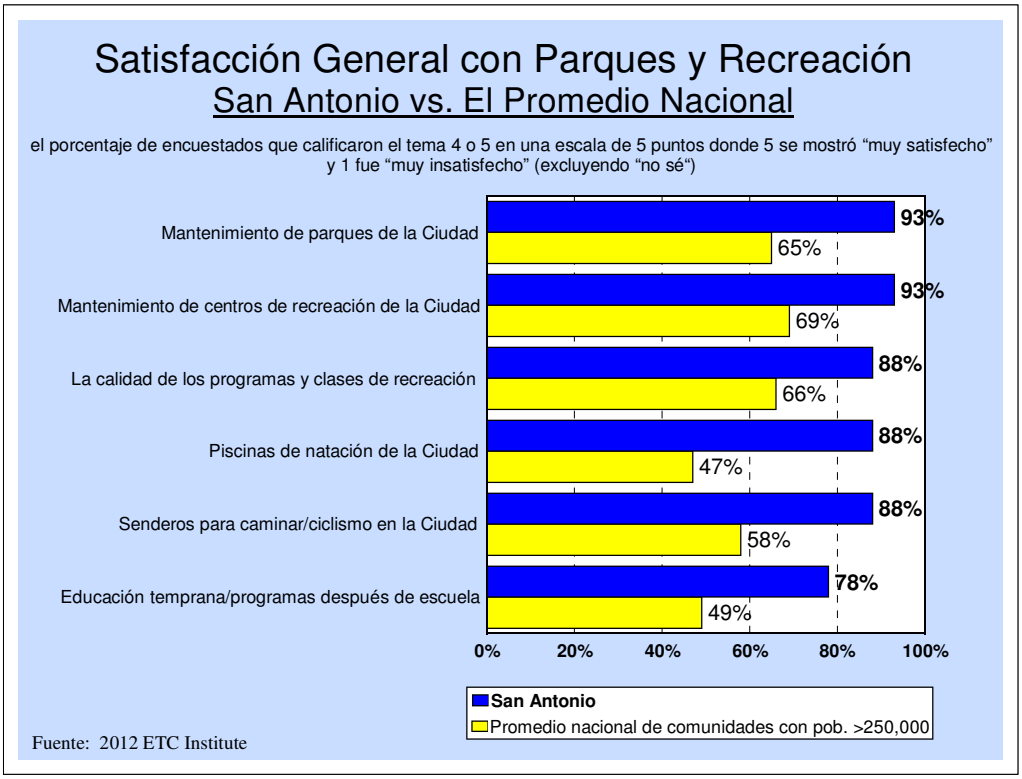
Fuente: 2012 ETC Institute

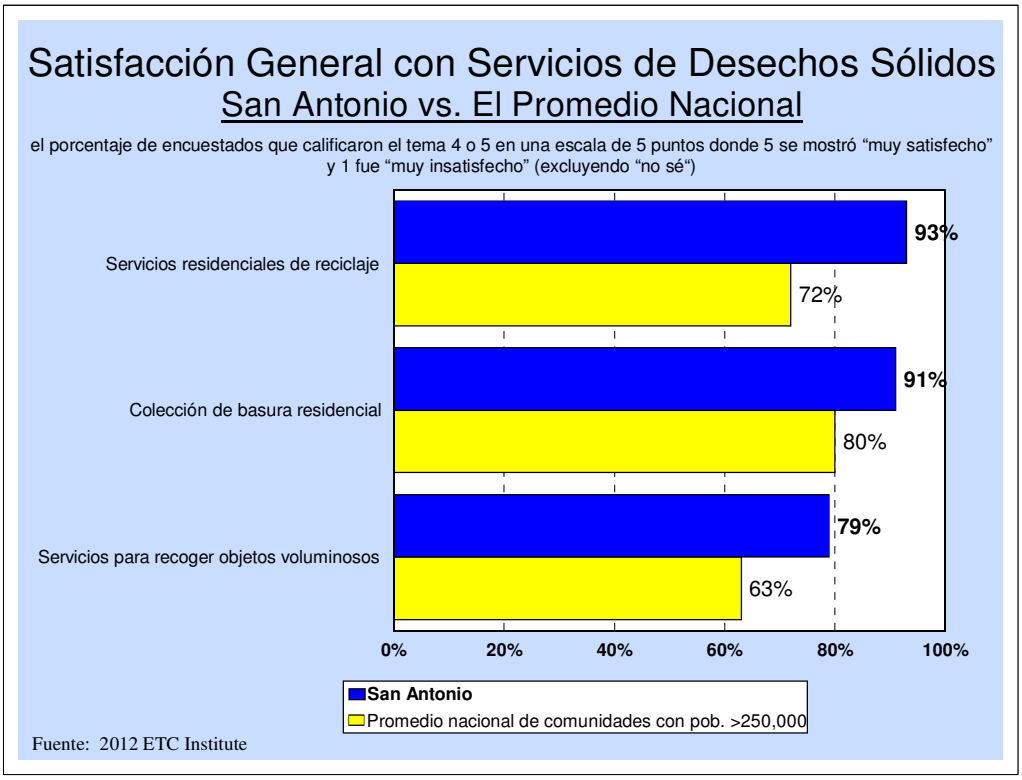

Satisfacción con Temas que Influyen en la Percepción de la Ciudad
San Antonio vs. El Promedio Nacional
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")
San Antonio como un lugar para vivir
87%
78%
San Antonio como un lugar para retirarse
86%
60%
San Antonio como un lugar para criar una familia
84%
70%
Calidad de vida en San Antonio
79%
74%
San Antonio como un lugar para trabajar
77%
74%
La calidad de los servicios que provee San Antonio
69%
48%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
San Antonio
Promedio nacional de comunidades con pob. >250,000
Fuente: 2012 ETC Institute

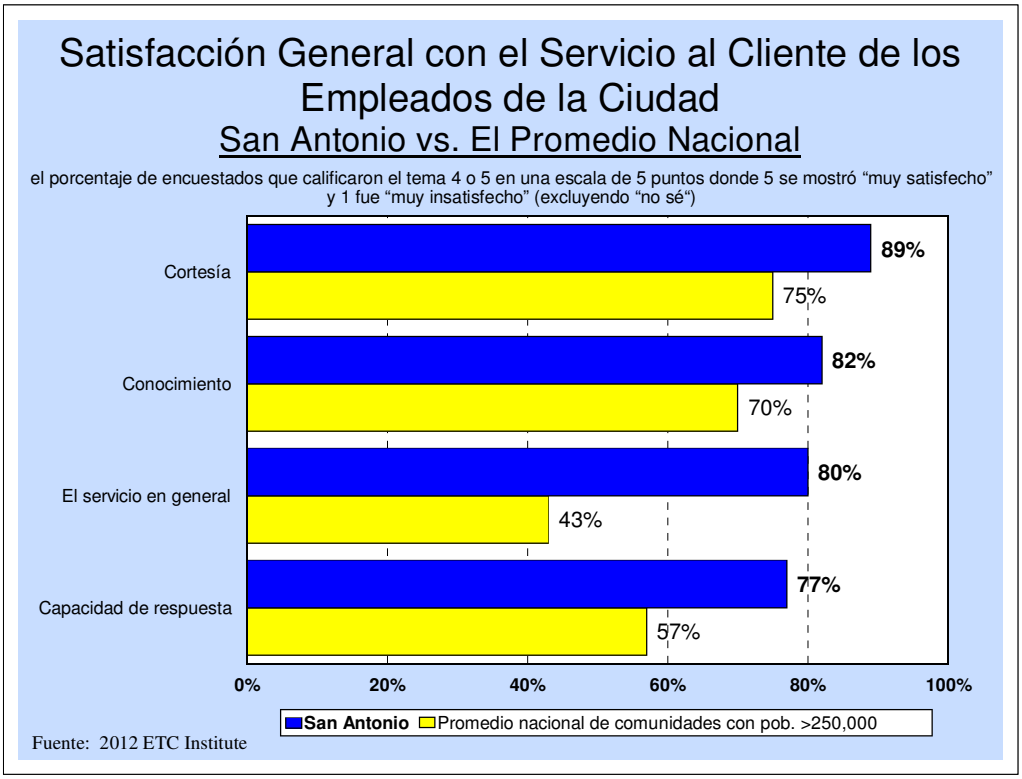

Satisfacción General con Servicios de Seguridad de la Policía
San Antonio vs. El Promedio Nacional
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")
Protección policial
88%
68%
Ejecución de las leyes de tráfico locales
80%
54%
Qué tan rápido la policía responde a las emergencias
80%
65%
Prevención del crimen
78%
47%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
San Antonio
Promedio nacional de comunidades con pob. >250,000
Fuente: 2012 ETC Institute


Satisfacción General con Servicios de Bomberos y Emergencia Médica:
San Antonio vs. El Promedio Nacional
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")
Calidad de los servicios de bomberos
99%
88%
Qué tan rápido los bomberos responden
98%
87%
Qué tan rápido los servicios médicos de emergencia responden
96%
86%
Programas de educación contra incendios
90%
67%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
San Antonio
Promedio nacional de comunidades con pob. >250,000
Fuente: 2012 ETC Institute


Satisfacción General con Servicios de Obras Públicas
San Antonio vs. El Promedio Nacional
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")
Limpieza de las calles
72%
56%
Las aceras
55%
51%
Reparación de las calles
50%
48%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
San Antonio
Promedio nacional de comunidades con pob. >250,000
Fuente: 2012 ETC Institute


Satisfacción General con Parques y Recreación
San Antonio vs. El Promedio Nacional
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")
Mantenimiento de parques de la Ciudad
93%
65%
Mantenimiento de centros de recreación de la Ciudad
93%
69%
La calidad de los programas y clases de recreación
88%
66%
Piscinas de natación de la Ciudad
88%
47%
Senderos para caminar/ciclismo en la Ciudad
88%
58%
Educación temprana/programas después de escuela
78%
49%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
San Antonio
Promedio nacional de comunidades con pob. >250,000
Fuente: 2012 ETC Institute


Satisfacción General con Servicios de Desechos Sólidos
San Antonio vs. El Promedio Nacional
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")
Servicios residenciales de reciclaje
93%
72%
Colección de basura residencial
91%
80%
Servicios para recoger objetos voluminosos
79%
63%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
San Antonio
Promedio nacional de comunidades con pob. >250,000
Fuente: 2012 ETC Institute


Satisfacción General con el Servicio al Cliente de los Empleados de la Ciudad
San Antonio vs. El Promedio Nacional
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos donde 5 se mostró "muy satisfecho" y 1 fue "muy insatisfecho" (excluyendo "no sé")
Cortesía
89%
75%
Conocimiento
82%
70%
El servicio en general
80%
43%
Capacidad de respuesta
77%
57%
0%
20%
40%
60%
80%
100%
San Antonio
Promedio nacional de comunidades con pob. >250,000
Fuente: 2012 ETC Institute

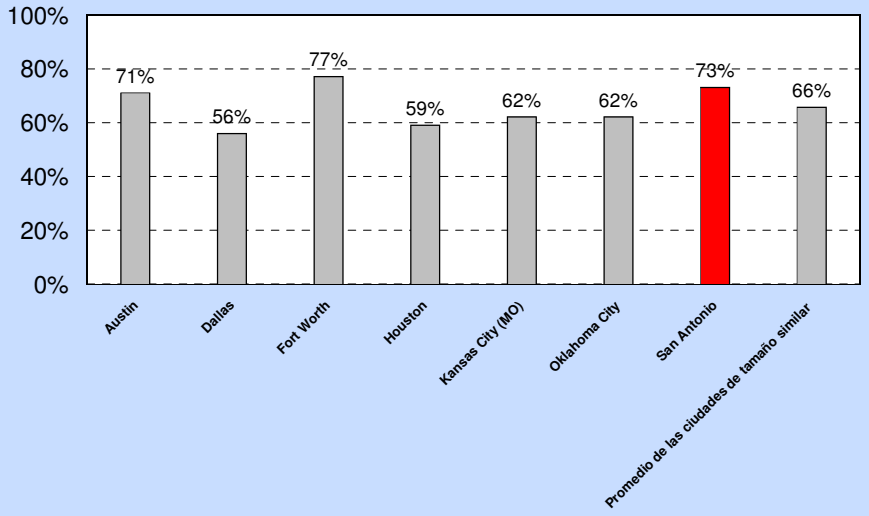
Sección 4:
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar

Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar

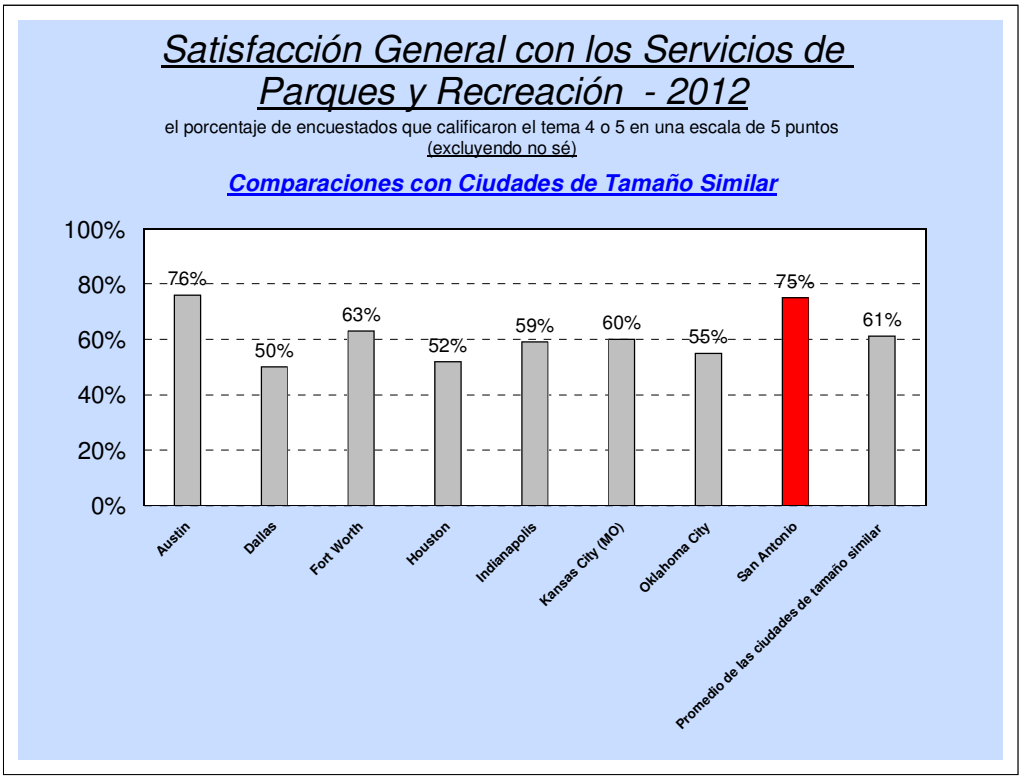
Satisfacción General con los Servicios Policiales - 2012

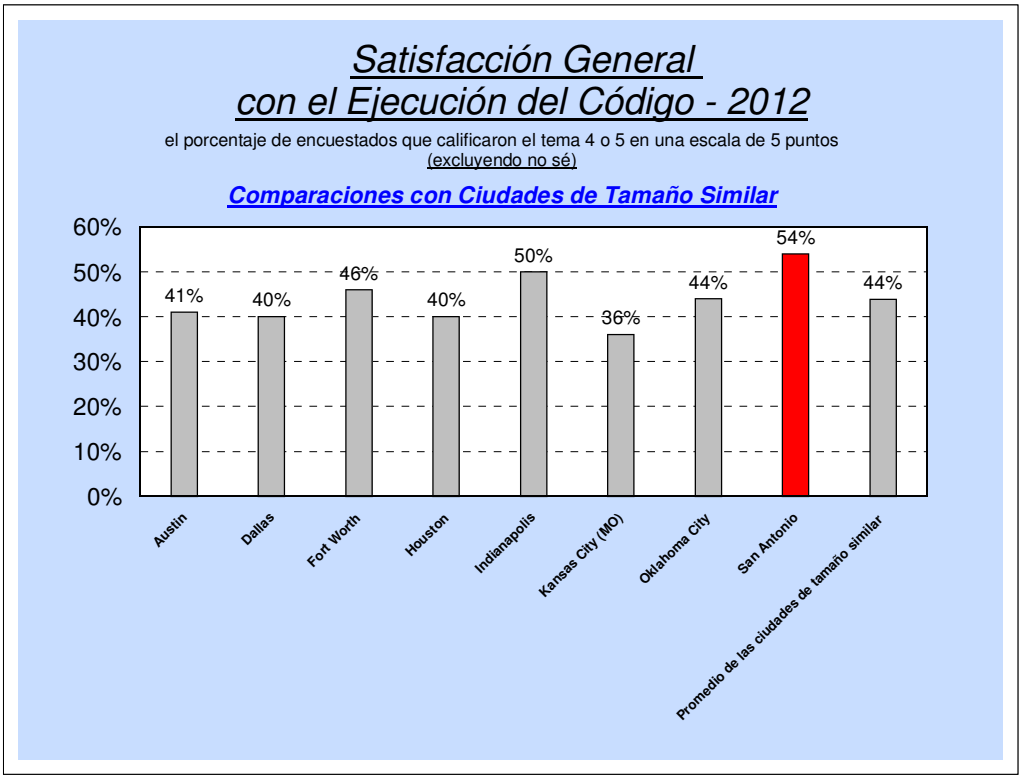
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)

Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar

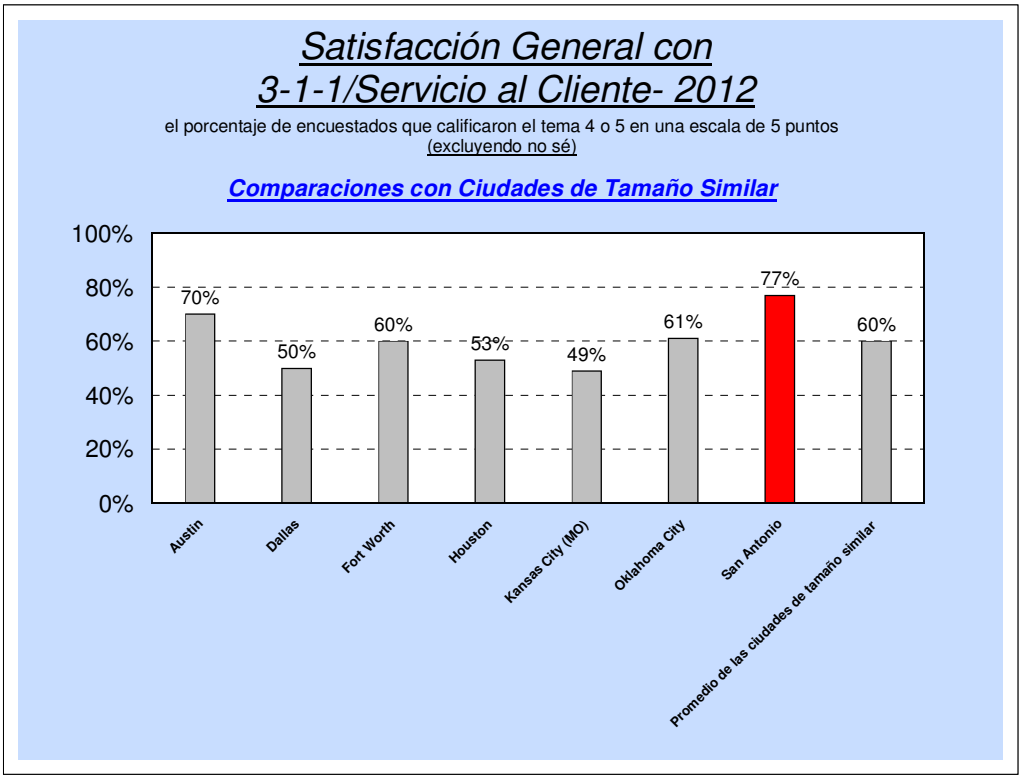


Satisfacción General
con los Servicios de Incendios - 2012
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar
100%
80%
60%
40%
20%
0%
87%
86%
88%
89%
78%
90%
99%
88%
Austin
Dallas
Fort Worth
Houston
Kansas City (MO)
Oklahoma City
San Antonio
Promedio de las ciudades de tamaño similar

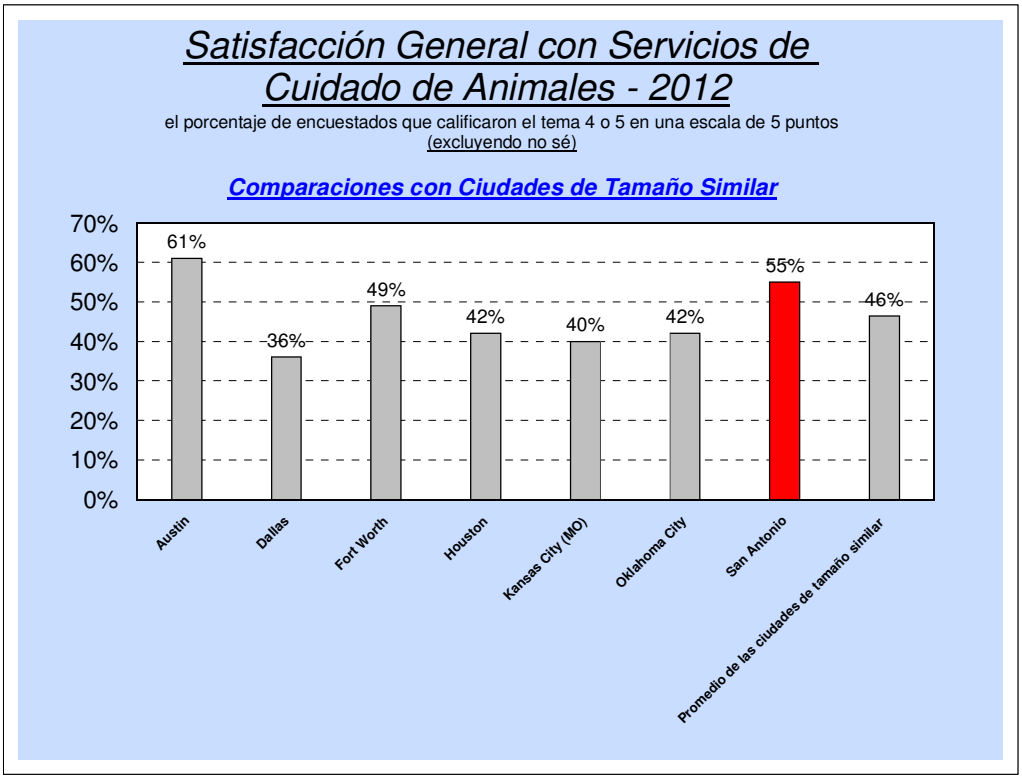

Satisfacción General con los Servicios de
Parques y Recreación - 2012
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar
100%
80%
60%
40%
20%
0%
76%
50%
63%
52%
59%
60%
55%
75%
61%
Austin
Dallas
Fort Worth
Houston
Indianapolis
Kansas City (MO)
Oklahoma City
San Antonio
Promedio de las ciudades de tamaño similar

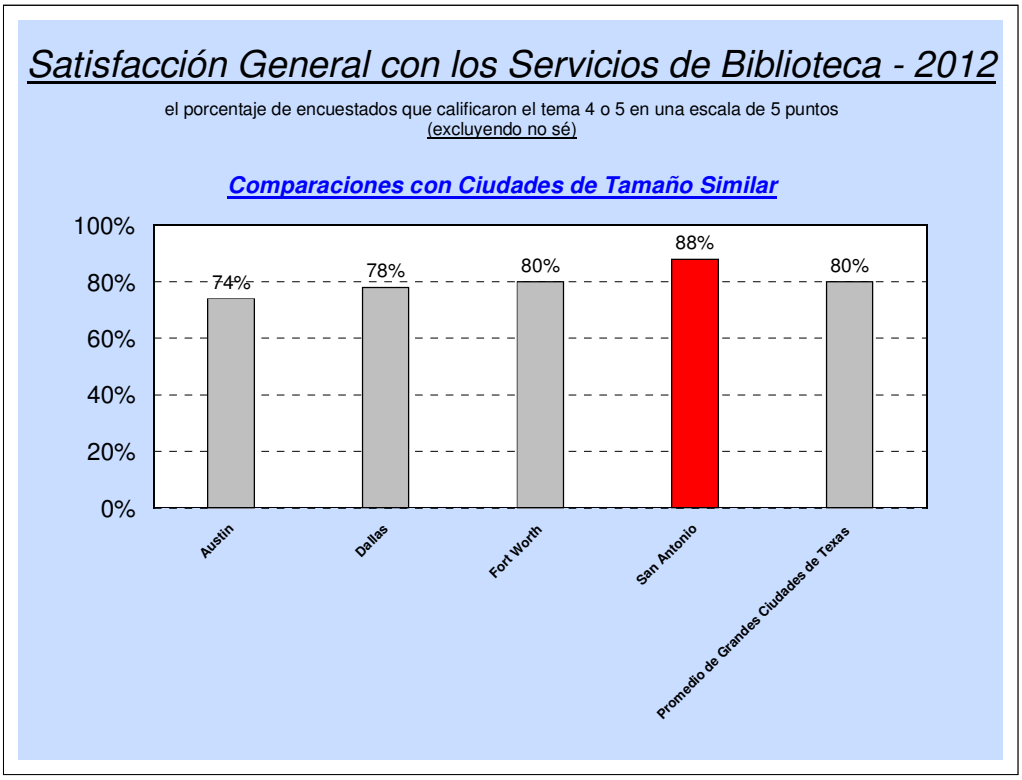

Satisfacción General
con el Ejecución del Código - 2012
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
41%
40%
46%
40%
50%
36%
44%
54%
44%
Austin
Dallas
Fort Worth
Houston
Indianapolis
Kansas City (MO)
Oklahoma City
San Antonio
Promedio de las ciudades de tamaño similar

Satisfacción General con Obras Públicas- 2012
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
42%
33%
36%
39%
32%
25%
24%
48%
35%
Austin
Dallas
Fort Worth
Houston
Indianapolis
Kansas City (MO)
Oklahoma City
San Antonio
Promedio de las ciudades de tamaño similar


Satisfacción General con
3-1-1/Servicio al Cliente- 2012
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar
100%
80%
60%
40%
20%
0%
70%
50%
60%
53%
49%
61%
77%
60%
Austin
Dallas
Fort Worth
Houston
Kansas City (MO)
Oklahoma City
San Antonio
Promedio de las ciudades de tamaño similar

Satisfacción General con los Desechos Sólidos - 2012
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar
100%
80%
60%
40%
20%
0%
82%
73%
71%
74%
87%
79%
78%
Austin
Dallas
Fort Worth
Houston
Oklahoma City
San Antonio
Promedio de las ciudades de tamaño similar


Satisfacción General con Servicios de Cuidado de Animales - 2012
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
61%
36%
49%
42%
40%
42%
55%
46%
Austin
Dallas
Fort Worth
Houston
Kansas City (MO)
Oklahoma City
San Antonio
Promedio de las ciudades de tamaño similar


Satisfacción General con los Servicios de Biblioteca - 2012
el porcentaje de encuestados que calificaron el tema 4 o 5 en una escala de 5 puntos
(excluyendo no sé)
Comparaciones con Ciudades de Tamaño Similar
100%
80%
60%
40%
20%
0%
74%
78%
80%
88%
80%
Austin
Dallas
Fort Worth
San Antonio
Promedio de Grandes Ciudades de Texas

Sección 5:
Instrumento de Encuesta

2012 San Antonio Encuesta Cumunitaria (Final)

Entrevistador: _____Fecha:_____ Número de Teléfono:_____

Mi nombre es _____. Estoy llamando de parte del gobierno municipal de San Antonio. Los líderes de la ciudad quieren su opinión para ayudar a mejorar los servicios de la ciudad y establecer las prioridades de la comunidad. ¿Puedo tener unos minutos de su tiemp para hacerle unas cuantas preguntas? (Si se le pregunta: la encuesta toma aproximadamente 10 minutos)

¿Vive usted dentro de los límites de San Antonio? Si responde **SI** continúe; Si **NO** termine la entrevista

1. Percepciones de la Comunidad Me gustaría empezar pidiéndo que calificara los siguientes elementos que pueden influir su percepción de la ciudad de San Antonio. Por favor, califique cada elemento en una escala de 1 a 5, donde 5 significa "Excelente" y 1 significa "Muy Malo".		Excelente	Bueno	Razonable	Malo	Muy Malo	No Opinión
A.	San Antonio como un lugar para vivir	5	4	3	2	1	9
B.	San Antonio como un lugar para trabajar	5	4	3	2	1	9
C.	San Antonio como un lugar para criar una familia	5	4	3	2	1	9
D.	San Antonio como un lugar para retirarse	5	4	3	2	1	9
E.	Calidad de vida en San Antonio	5	4	3	2	1	9
F.	La calidad de los servicios que provee San Antonio	5	4	3	2	1	9
G.	Sensación general de seguridad en San Antonio	5	4	3	2	1	9

2. Percepciones del Gobierno de la Ciudad A continuación, me gustaría que indique si está muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo o muy en desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones acerca de su percepción del gobierno de la Ciudad.		Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutro	Desacuerdo	Muy en desacuerdo	No Opinión
A.	La ciudad de San Antonio escucha a sus ciudadanos	5	4	3	2	1	9
B.	Entiendo el presupuesto anual de la ciudad	5	4	3	2	1	9
C.	La Ciudad deberia ofrecer mejores oportunidades para la participación ciudadana en el proceso de elaboración del presupuesto	5	4	3	2	1	9
D.	San Antonio actúa sobre las preocupaciones de sus ciudadanos	5	4	3	2	1	9

3. Satisfacción General de Servicios Principales de la Ciudad Utilizando una escala de 1 a 5, donde 5 significa "muy satisfecho" y 1 significa "muy insatisfecho", por favor califique su satisfacción general con los siguientes servicios mayores que provee la Ciudad de San Antonio:		Muy satisfecho	Satisfeho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Los servicios de obras públicas (por ejemplo: mantenimiento de las calles/aceras y prevención de inundaciones)	5	4	3	2	1	9
B.	Servicios de seguridad de la policía	5	4	3	2	1	9
C.	Bomberos y servicios médicos de urgencia	5	4	3	2	1	9
D.	Los servicios de desechos sólidos (por ejemplo: servicio de basura y reciclaje)	5	4	3	2	1	9
E.	Servicios de cuidado de los animales	5	4	3	2	1	9
F.	La ejecución de código	5	4	3	2	1	9
G.	Servicios de parques y recreación	5	4	3	2	1	9
H.	Servicio al cliente del 3-1-1	5	4	3	2	1	9
I.	Servicios de la biblioteca pública	5	4	3	2	1	9
J.	Servicios de desarrollo (por ejemplo: obtener permisos)	5	4	3	2	1	9
K.	Salud y servicios sociales	5	4	3	2	1	9
L.	Aeropuerto Internacional de San Antonio	5	4	3	2	1	9
M.	Los servicios de planificación (por ejemplo: zonificación)	5	4	3	2	1	9

4. ¿Cuáles TRES de los temas que acaba de leer cree que son los más importantes que sean provistos por la Ciudad?[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 3].

1ro:____ 2do:____ 3ro: ____

5. Servicios de Seguridad de la Policía A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de seguridad de la policía que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfeho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Protección policial	4	**3**	2	1	9
B.	Qué tan rápido la policía responde a las emergencias	4	3	2	1	9
C.	Ejecución de las leyes de tráfico locales	4	3	2	1	9
D.	Prevención del crimen	4	3	2	1	9

5e. [Si el encuestado no estaba satisfecho con cualquiera de los servicios de seguridad de la policía mencionados anteriormente pregunta]
¿Por qué estaba insatisfecho con [el nombre del servicio(s)]**?**

_____

6. ¿Cuáles DOS de los temas que acaba de leer sobre los servicios de seguridad de la policia cree que son los más importantes que sean provistos por la Ciudad?
[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 5].
1ro:____ 2do:____

7. ¿Ha solicitado los servicios del Departamento de Policía de San Antonio en los últimos 2 años?
___(1) Sí **[Pregunte Q7a-b]**
___(2) No **[Pase a Q8]**

7a. [Si **SI** a Q 7] **¿Qué tipo de servicio solicitó usted?**_____

7b. [Si **SI** a Q 7] **Por favor, indique su satisfacción con el servicio que recibió usando la siguiente escala: "Muy satisfecho", "Satisfecho", "insatisfecho" o "muy insatisfecho".**
___(4) Muy satisfecho
___(3) Satisfecho
___(2) Insatisfecho
___(1) Muy insatisfecho
___(9) No sé

8. Bomberos y Servicios Médicos de Emergencia A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de bomberos y emergencia médica que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Los servicios de bomberos	4	3	2	1	9
B.	La eficacia de los bomberos para limitar la pérdida de propiedad	4	3	2	1	9
C.	Qué tan rápido los bomberos responden	4	3	2	1	9
D.	Prevención y educación de incendios	4	3	2	1	9
E.	Ambulancia/Servicios médicos de emergencia	4	3	2	1	9
F.	Qué tan rápido los servicios médicos de emergencia responden	4	3	2	1	9

8g. [Si el encuestado no estaba satisfecho con cualquiera de los servicios de bomberos y EMS mencionados anteriormente pregunta]
¿Por qué estaba insatisfecho con [el nombre del servicio(s)]**?**
____(1) Tiempo de respuesta lento
____(2) Mal servicio
____(3) Mala actitud por parte de los bomberos (por ejemplo: descortés, maleducados)
____(4) Tarifas excesivas o comisión de servicios eran demasiado altos
____(5) Otro: _____

9. ¿Cuáles DOS de los temas que acaba de leer sobre los servicios de bomberos y emergencia médica cree que son los más importantes que sean provistos por la Ciudad?
[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 8].

1ro:____ 2do:____

10. ¿Ha recibido usted Servicios de Bomberos o Servicios Médicos de Emergencia del Departamento de Bomberos de San Antonio durante los últimos 2 años?

___(1) Sí **[Pregunte Q10a-b]** ___(2) No **[Pase a Q11]**

10a. [Si SI a Q10] **¿Qué tipo de servicio solicitó usted?**

___(1) Servicios de extinción de incendios
___(2) Servicios médicos
___(3) Servicios de prevención y educación de incendios
___(9) Otro: _____

10b. [Si SI a Q10] **Por favor, indique su satisfacción con el servicio que recibió usando la siguiente escala: "Muy satisfecho", "Satisfecho", "insatisfecho" o "muy insatisfecho".**

___(4) Muy Satisfecho
___(3) Satisfecho
___(2) Insatisfecho
___(1) Insatisfecho
___(9) No sé

11. Servicios de Obras Públicas A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de obras públicas y mantenimiento que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Reparación de calles	4	3	2	1	9
B.	Mantenimiento de las aceras	4	3	2	1	9
C.	Sincronización de la señal de tráfico	4	3	2	1	9
D.	Qué tan rápido se reparan los baches	4	3	2	1	9
E.	Los esfuerzos para mantener las calles limpias en su vecindario	4	3	2	1	9
F.	Control de inundaciones	4	3	2	1	9

12. ¿Cuáles DOS de los temas que acaba de leer sobre los servicios de obras públicas cree que son los más importantes que sean provistos por la Ciudad?

[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 11].

1ro:____ 2do:____

13. Servicios de Desechos Sólidos A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de desechos sólidos que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Colección de basura residencial	4	3	2	1	9
B.	Servicios residenciales de reciclaje	4	3	2	1	9
C.	Centros para dejar desechos de jardín (Bitters/Nelson Gardens)	4	3	2	1	9
D.	Servicios para recoger objetos voluminosos	4	3	2	1	9

14. ¿Cuáles DOS de los temas que acaba de leer sobre los servicios de desechos sólidos cree que son los más importantes que sean provistos por la Ciudad?

[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 13].

1st:____ 2nd:____

15. ¿Cree usted que el programa municipal de reciclaje es fácil de usar?___(1) Sí ___(2) No

16. Servicios de Cuidado de Animales A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de cuidado de animales que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Ejecución del código de animales	4	3	2	1	9
B.	Esterilización/Castración y programas de educación pública	4	3	2	1	9
C.	Adopción / Rescate y esfuerzos de "No Matar"	4	3	2	1	9

17. ¿Cuál de las temas que acaba de leer sobre los servicios de cuidado de animales cree que es el más importante que sean provistos por la Ciudad?

[Escribe la letra abajo usando las letras de la lista en la pregunta 13].

1ro:____

18. Servicios de Parques y Recreación A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de parques y recreación que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Mantenimiento de parques de la Ciudad	4	3	2	1	9
B.	Mantenimiento de centros de recreación de la Ciudad	4	3	2	1	9
C.	Accesibilidad de los parques y centros recreativos	4	3	2	1	9
D.	La calidad de los programas y clases de recreación	4	3	2	1	9
E.	Piscinas de natación de la Ciudad	4	3	2	1	9
F.	Senderos para caminar/ciclismo en la Ciudad	4	3	2	1	9

19. ¿Cuáles TRES de las temas que acaba de leer sobre los servicios de parques y recreación cree que son los más importantes que sean provistos por la Ciudad?
[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 18].

1ro:____ 2do:____ 3ro: ____

20. Otros Servicios de la Ciudad A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con varios otros servicios que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
Servicios de Desarrollo						
A.	La eliminación de grafiti	4	3	2	1	9
B.	Facilidad de obtener permisos de venta de garaje en el Centro de Servicios de Desarrollo	4	3	2	1	9
C.	Facilidad de obtener otros permisos en el Centro de Servicios de Desarrollo	4	3	2	1	9
Convención/Deportes/Entretenimiento						
D.	Variedad de entretenimiento / Eventos deportivos en el Alamodome	4	3	2	1	9
Servicios de Planificación						
E.	Los esfuerzos de la Ciudad para planificar el futuro					
Proyectos del Capital						
F.	Mantener al público informado sobre los proyectos de Capital (por ejemplo: notificación de calles que van estár cerradas)	4	3	2	1	9
G.	La calidad de los proyectos terminados de Capital	4	3	2	1	9
Servicios de Aviación						
H.	Condición de las instalaciones en el aeropuerto	4	3	2	1	9
I.	Disponibilidad de estacionamiento en el aeropuerto	4	3	2	1	9
Arte y Cultura						
J.	Su experiencia con arte y cultura en San Antonio	4	3	2	1	9
K.	Qué tan informado estás de eventos culturales y artísticos en San Antonio	4	3	2	1	9
Otros Servicios						
L.	Los programas de pago por el internet	4	3	2	1	9
M.	Programas de capacitación laboral	4	3	2	1	9
N.	La calidad de la educación temprana / programas después de escuela	4	3	2	1	9
O.	Los esfuerzos de preservación histórica	4	3	2	1	9

21. SERVICIOS AL CLIENTE 3-1-1. Por favor califique lo fácil que es utilizar la línea telefónica de *Servicio al Cliente 3-1-1* de la Ciudad en la siguiente escala: "Muy Difícil de Usar", "Difícil de Usar," "Fácil de Usar" y "Muy Fácil de Usar." Si usted nunca ha utilizado este servicio anteriormente, por favor conteste "Nunca he Tratado."

___(4) Muy Difícil ___(3) Difícil ___(2) Fácil __(1) Muy Fácil ___(9) Nunca Tratado **[pase a Q22]**

Pregunte 21a-b sólo si el entrevistado ha tratado de usar el Servicio al Cliente 3-1-1

21a-d. Servicio al Cliente 3-1-1 Por favor califique lo siguiente sobre la base de su experiencia con el 3-1-1 como excelente, bueno, razonable, o malo.		Excelente	Bueno	Razonable	Malo
A.	¿El conocimiento de la operadora de 3-1-1?	4	3	2	1
B.	¿La cortesía de la operadora de 3-1-1?	4	3	2	1
C.	¿Las horas que está disponible el servicio 3-1-1?	4	3	2	1
D.	Capacidad de llamadas al 3-1-1 para responder a su pregunta y recibir el servicio que usted necesita	4	3	2	1

22. <u>EMPLEADOS DE LA CIUDAD</u> SERVICIO AL CLIENTE. ¿Durante los últimos 12 meses ha tenido algún contacto con un empleado de la Ciudad fuera de la policía, bomberos, servicios médicos de emergencia y/o 3-1-1?

___(1) Sí **[Pregunte Q22a-f]** ___(2) No **[Pase a Q23]**

22a. [Si SI a Q22] **¿Cuál departamento contactó usted recientemente?**_____

22b. [Si SI a Q22] **¿Fue su más reciente contacto en persona, por teléfono o correo electrónico?**

___(1) En persona
___(2) Teléfono
___(3) Correo electrónico
___(9) Otro_____

22c-f. Basado en su experiencia más reciente, por favor califique el empleado de la Ciudad usted contacto en términos de la siguiente:

22c-f. SERVICIO AL CLIENTE DE LOS EMPLEADOS ¿Cómo calificaría usted el empleado de la Ciudad usted contacto lo más reciente en términos de ...		Excelente	Bueno	Razonable	Malo	No Opinión
C.	El servicio en general	4	3	2	1	9
D.	Capacidad de respuesta	4	3	2	1	9
E.	Conocimiento	4	3	2	1	9
F.	Cortesía	4	3	2	1	9

23. Servicios de Biblioteca A continuación, me gustaría que usted indique si está muy satisfecho, satisfecho, insatisfecho o muy insatisfecho con los siguientes servicios de <u>biblioteca y acceso a información</u> que provee la ciudad de San Antonio.		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	No sé
A.	Libros y otros recursos	4	3	2	1	9
B.	Computadoras con acceso al Internet disponible al público	4	3	2	1	9
C.	Limpieza/Apariencia de las instalaciones	4	3	2	1	9
D.	Programas de la biblioteca	4	3	2	1	9
E.	Servicios de la Biblioteca Pública en su área	4	3	2	1	9

24. ¿Cuáles DOS de los temas que acaba de leer sobre los servicios de Biblioteca cree que son los más importantes que sean provistos por la Ciudad?
[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 23].

1ro: _____ 2do:_____

25. ¿Cree usted que el centro de San Antonio es mucho mejor, un poco mejor, casi lo mismo, un poco peor o muy peor de lo que era hace un año?

___(5) Mucho mejor
___(4) Un poco mejor
___(3) Casi lo mismo
___(2) Un poco peor
___(1) Muy peor
___(9) No sé

26. Preguntas de Servicios para Poblaciónes Especiales Por favor califique los siguientes servicios que provee San Antonio como excelente, bueno, razonable, malo o muy malo. Si usted no tiene una opinión sobre el tema que se tiene acceso, por favor conteste "No tengo opinión".		Excelente	Bueno	Razonable	Malo	Muy Malo	No Opinión
A.	Servicios para personas de bajos ingresos	5	4	3	2	1	9
B.	Servicios prestados a las personas de edad avanzada	5	4	3	2	1	9
C.	Servicios prestados a las personas con discapacidad	5	4	3	2	1	9
D.	Proveer a los residentes con información en Inglés y Español	5	4	3	2	1	9
E.	Calidad de los servicios de educación de adultos y alfabetización	5	4	3	2	1	9
F.	La calidad de la asistencia de vivienda para personas en riesgo de estar sin hogar	5	4	3	2	1	9
G.	Servicios de preparación de impuestos a los residentes de San Antonio	5	4	3	2	1	9

27. Problemas Potenciales de la Ciudad A continuación, me gustaría que indique el grado de los siguientes temas de problemas potenciales en la ciudad. Por favor, califique cada tema como un problema grave, problema moderado, problema menor, o no es un problema. Si usted no tiene una opinión sobre el tema, por favor conteste "No tengo opinión".		No es un problema	Problema menor	Problema moderado	Problema grave	No Opinión
A.	Grafiti	1	2	3	4	9
B.	Edificios en mal estado, lotes descuidados y vehículos abandonados	1	2	3	4	9
C.	Personas sin hogar	1	2	3	4	9
D.	Deserción escolar de la juventud	1	2	3	4	9
E.	Pobreza	1	2	3	4	9
F.	Analfabetismo en adultos	1	2	3	4	9
G.	Crimen	1	2	3	4	9
H.	Basura que desechan ilegalmente	1	2	3	4	9
I.	El consumo de drogas	1	2	3	4	9
J.	Los niveles de ruido	1	2	3	4	9
K.	Economía local / desempleo	1	2	3	4	9
L.	Los animales callejeros	1	2	3	4	9
M.	La falta de árboles	1	2	3	4	9
N.	El embarazo adolescente	1	2	3	4	9
O.	Obesidad	1	2	3	4	9

28. ¿Cuáles TRES de los temas que acaba de leer cree que son los más importantes de la Ciudad para mejorar en los próximos 2 años?

[Escribe las letras abajo usando las letras de la lista en la pregunta 27].

1ro:____ 2do:____ 3ro: ____

29. El Presupuesto de la Ciudad La ciudad de San Antonio se encuentra en el proceso de elaboración del presupuesto para el Año Fiscal 2013. Por favor, indica cómo la prioridad que se coloca sobre el financiamiento de cada uno de los siguientes servicios debe cambiar en el próximo presupuesto:		AUMENTAR	MANTENER	REDUCIR UN POCO	REDUCIR SIGNIFICATIVAMENTE O ELIMINAR	NO SE
A.	Protección de la policía	4	3	2	1	9
B.	Servicios de bomberos / EMS	4	3	2	1	9
C.	Mantenimiento de las calles y aceras	4	3	2	1	9
D.	Servicios de parques y recreación	4	3	2	1	9
E.	Ejecución de cumplimiento del código	4	3	2	1	9
F.	Servicios de cuidado de animales	4	3	2	1	9
G.	Servicios de biblioteca	4	3	2	1	9
H.	Programación de servicios sociales y humanos	4	3	2	1	9
I.	Los programas de desarrollo para la educación y fuerza laboral	4	3	2	1	9
J.	Programas de desarrollo económico	4	3	2	1	9
K.	Servicios de salud	4	3	2	1	9

Demográficos

Nuestras últimas preguntas son acerca de usted y su familia. Sus respuestas individuales serán confidenciales.

30. Combinando todos los ingresos de la personas viviendo en su hogar, ¿cuál de las siguientes opciones describe el ingreso de su hogar anualmente, antes de impuestos?

___(1) Menos de $25,000
___(2) $25,000 - $49,999
___(3) $50,000 - $74,999
___(4) $75,000 - $99,999
___(5) $100,000 o más

31. ¿Cuántos años ha vivido en San Antonio? _____ años

32. ¿Se considera usted Hispano/Latino? ___(1) Sí ___(2) No

33. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su raza? (lea la lista, marque los que apliquen)

___(1) Negro/Afroamericano
___(2) Indio Americano/Nativo de Alaska
___(3) Asiático
___(4) Hawaiano o de las Islas del Pacífico
___(5) Blanco o Caucásico
___(6) Otro: _____

34. ¿Está usted registrado para votar en su distrito? ___(1) Sí ___(2) No

35. ¿Votó usted en las Elecciones Municipales Pasadas? ___(1) Sí ___(2) No

36. ¿En qué tipo de vivienda vive?

___(1) Vivienda unifamiliar
___(2) Duplex o Townhome
___(3) Edificio con 2 o más equivalente a apartamentos o condominios
___(4) Autocaravana
___(5) Otro_____

37. ¿Cuántos niños viven en su hogar? _____ niños

38. ¿Cuántas personas de edad avanzada viven en su casa? _____ personas de edad 65+

39. ¿Cuántas personas con discapacidad viven en su hogar? _____ personas

40. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su educación:

___(1) Estudios de escuela secundaria pero sin diploma
___(2) Diploma de escuela secundaria o su equivalente
___(3) Estudios universitarios pero sin título
___(4) Título de asociado
___(5) Bachillerato
___(6) Graduado/Profesional de grado (MBA, doctorado)

41. ¿Estás trabajando actualmente?

___(1) Actualmente empleado – pregunte 41a
___(2) Jubilado
___(3) Actualmente desempleado

41a. ¿Cuál es su método primario de transporte que utiliza para llegar al trabajo?

___(1) Vehículo motorizado privado (coche, camioneta, etc.)
___(2) El transporte público/Autobús
___(3) Caminar/En bicicleta
___(4) Trabaja en casa
___(5) Otro

42. ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su edad?

___(1) 18-24 años
___(2) 25-34 años
___(3) 35-44 años
___(4) 45-54 años
___(5) 55-64 años
___(6) 65+ años

43. Sexo (no preguntes): ___(1) Masculino ___(2) Femenino

[OPCIONAL] **Antes de terminar la encuesta, ¿qué sientes que la Ciudad de San Antonio podría hacer para ser una ciudad más habitable en el futuro?** (escribe comentarios textualmente debajo)

_____

Esto concluye la encuesta. Gracias por tu tiempo!

AYUNTAMIENTO Distrito:……01…...02……03.....04…….05……06…...07.....08…...09.....10

DIRECCIÓN de la lista de llamadas: _____

CÓDIGO POSTAL: _____